



2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

目录

報告說明 01

董事長致辭 03

本行概況 05

01 深化理念，強化管理 08

- 1.1 發展戰略目標
- 1.2 企業文化理念
- 1.3 ESG管理體系

02 依法合規，穩健經營 15

- 2.1 黨建引領
- 2.2 公司治理
- 2.3 廉潔建設
- 2.4 反洗錢管理
- 2.5 供應商管理
- 2.6 投資者關係管理
- 2.7 品牌及知識產權保護

03 立足本地，服務經濟 22

04 服務三農，助力小微 26

- 4.1 推進鄉村振興
- 4.2 夯實普惠金融
- 4.3 服務社區民生

05 用心服務，保障安全 36

- 5.1 科技提升服務
- 5.2 傾聽客戶聲音
- 5.3 保護消費者權益
- 5.4 保護信息安全
- 5.5 加強安防建設

06 綠色低碳，節能環保 41

- 6.1 發展綠色金融
- 6.2 踐行綠色運營
- 6.3 環境關鍵績效
- 6.4 環境目標管理
- 6.5 防控環境風險
- 6.6 應對氣候變化
- 6.7 開展環境保護

07 以人為本，關愛員工 57

- 7.1 保護員工權益
- 7.2 強化員工培訓
- 7.3 開展員工活動
- 7.4 關愛員工健康

08 共享發展，貢獻社會 63

- 8.1 履行幫扶責任
- 8.2 踐行公益慈善
- 8.3 同心抗擊疫情
- 8.4 做好社區服務

09 社會責任展望 67

- 關鍵績效表
- 獨立有限鑒證報告
- 政策列表
- ESG內容索引
- GRI（2021版）指標索引
- 讀者意見反饋表

報告說明

報告概覽

秉承重要性、量化、平衡及一致性的原則，本行編制了2022年1月1日至2022年12月31日期間（「報告期」）的年度社會責任（ESG）報告（以下簡稱“ESG報告”），重點披露本行在環境可持續發展、社會及企業管治等方面的相關信息。本報告是本行自2018年起連續發佈的第六份社會責任報告。

編制依據

本報告參考全球報告倡議組織(Global Report Initiative, 簡稱「GRI」)的《可持續發展報告標準（2021版）》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（《ESG報告指引》）等相關文件編寫，同時符合中國銀行保險監督管理委員會（「中國銀保監會」）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

報告範圍

本報告旨在均衡闡述本行在支持實體經濟、提升產品服務、致力於社區服務、用心關愛員工以及環境保護等方面的社會責任表現。除特別注明外，本報告涵蓋廣州農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

稱謂說明

除特別注明外，本報告中「廣州農商銀行」、「本行」、「我行」均指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」，「本集團」指代「廣州農村商業銀行股份有限公司」及所屬子公司。

數據說明

本報告中的部分財務數據來自於《2022年度報告》，本集團截至2022年12月31日止年度財務報表已經羅兵咸永道會計師事務所審計，如本報告所載數據與《2022年度報告》不一致，請以《2022年度報告》為準。其他數據主要來源於本行內部統計數據，以2022年為主，部分數據超出上述範圍。特別說明除外，本報告所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。



彙報原則

重要性原則：本報告基於利益相關方線上調查、資料分析等工作，識別出影響本行可持續發展的重要ESG議題並響應。本報告已經詳述重要性分析過程及結果。

量化原則：本報告已經披露本行ESG量化關鍵指標。

平衡性原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面、負面性指標。

一致性原則：本報告對不同報告期所使用的指標儘量保持一致，對發生變化的指標進行解釋說明，以反映績效水平趨勢。

報告鑒證

本報告由中財綠指（北京）信息諮詢有限公司按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對選取的關鍵績效數據進行鑒證並出具獨立鑒證報告，參見第72頁至75頁。

發佈形式

本報告以電子版形式發佈，您可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站（www.grcbank.com）查詢。

本報告以中英兩種文字發佈，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫方式

廣州農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國廣東省廣州市天河區珠江新城華夏路1號

郵編：510623

電話：020-28019324 郵箱：ir@grcbank.com

董事長致辭

奮楫篤行，臻於至善；行而不輟，履踐致遠。過去一年，面對嚴峻複雜的宏觀經濟環境和艱巨繁重的改革發展任務，在習近平新時代中國特色社會主義思想的引領下，廣州農商銀行上下團結一致、擔當作為，同心聚力、穩中求進，聚焦“國家所需”，響應“民之所盼”，在踐行金融企業政治責任、經濟責任、社會責任和環境責任的道路上堅定前行。集團總資產12,335億元，同比增長6.18%，穩居全國農商行前三，客戶存款增長7.15%、貸款及墊資總額增長5.22%，歸母淨利潤增長9.98%，全行經營發展保持穩定。

勇於擔當，堅決履行國有企業社會責任。全面貫徹落實黨的二十大精神，堅持不懈用習近平新時代中國特色社會主義思想凝心鑄魂，持續深學、細研、篤行，著力把黨的創新理論成果轉化為堅定理想、錘煉黨性、指導實踐、推動工作的強大力量。堅定扛起國有金融企業的責任擔當，抗擊新冠肺炎疫情眾志成城，3,000餘名“金穗向陽”志願服務隊成員馳援海珠、花都、白雲、荔灣、南沙等區開展疫情防控支援服務，以鋼鐵般的頑強意志和夜以繼日的艱苦奮戰，圓滿完成抗疫支援任務，凝聚了共克時艱的強大正能量。

服務大局，支持實體經濟更有作為。始終堅守服務實體經濟的天職宗旨，積極開展支持中小企業“專精特新”發展融資提速行動，持續加大對製造業、“專精特新”等國家、省、市重點支持企業的金融服務力度，年末“專精特新”企業貸款、製造業貸款同比分別增長10.31%、13.83%。堅定扶持小微企業發展，推出“服務小微企業20條”，配置專項信貸資源，優化業務流程，研發“線上房易貸”“融擔快貸”等多個拳頭產品，多措並舉推動普惠小微貸款增長，全年壓降普惠小微企業融資成本0.29個百分點，對76.43億元貸款進行延期還本付息，年末普惠小微貸款餘額同比增長10.75%。

守正創新，助力鄉村振興卓有成效。充分發揮自身特色優勢，以“集體建設用地信用貸款”“農村土地承包經營權抵押貸款”等新產品為抓手，以“村資寶”“雲信通”等鄉村金融數位化平臺為支撐，不斷提升鄉村振興領域金融服務質效，全年投放125.02億元資金支持1.43萬戶農戶開展生產經營，年末涉農貸款餘額同比增長8.5%。依託金米基金會平臺，聯合廣州市社會組織聯合會，在從化、花都、增城等地開展“金米公益·同在榕樹下”助力鄉村振興行動計畫，積極打造“公益+金融”工作模式，累計支出善款819.72萬元，以金融向善之擔當助力鄉村全面振興和實現共同富裕。

順勢而為，推動綠色發展步伐加快。 聚焦“成為粵港澳大灣區綠色標杆銀行”願景目標，制定綠色金融“十四五”發展規劃與實施方案，自上而下構建董事會統籌指導、總行綠色金融業務部管理執行、綠色金融專營機構專營發展的三級綠色金融治理結構，全力服務地方綠色低碳轉型。抓住花都區作為廣州市綠色金融改革創新試驗區核心區的有利機遇，成功將花都支行升格為綠色分行，在信貸資源配置、審批流程、利率等方面加大傾斜力度，強化對綠色產業企業的金融支持，加快推動綠色貸款快速增長，年末綠色貸款占比公司貸款提升至4.17%，創歷史新高。

用心用情，幫助員工加快成長成才。 深入實施人才興行戰略，堅持多渠道引進人才、分層次培養人才、多崗位曆練人才、全方位關愛人才，“英才計畫”“揚帆計畫”等各類人才培養工程穩步推進，啟動人才“一池春水”，為經營發展提供強大動能。縱深推進改革創新，公平公正、競爭擇優的選人用人機制不斷完善，選人用人的標準更加明確，重實幹、重業績的選人用人導向更加鮮明，全行369人通過公開競爭實現等級晉升，極大激發了員工工作熱情，全行人才隊伍面貌一新。

展望2023年，廣州農商銀行將繼續沿著黨的二十大擘畫的宏偉藍圖，深入踐行“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，積極踐行社會責任，不斷提升ESG綜合表現，以高質量發展態勢，在服務地方經濟社會發展中展現更大作為，為推動經濟、社會、環境的全面可持續發展貢獻更大力量！

本行概況

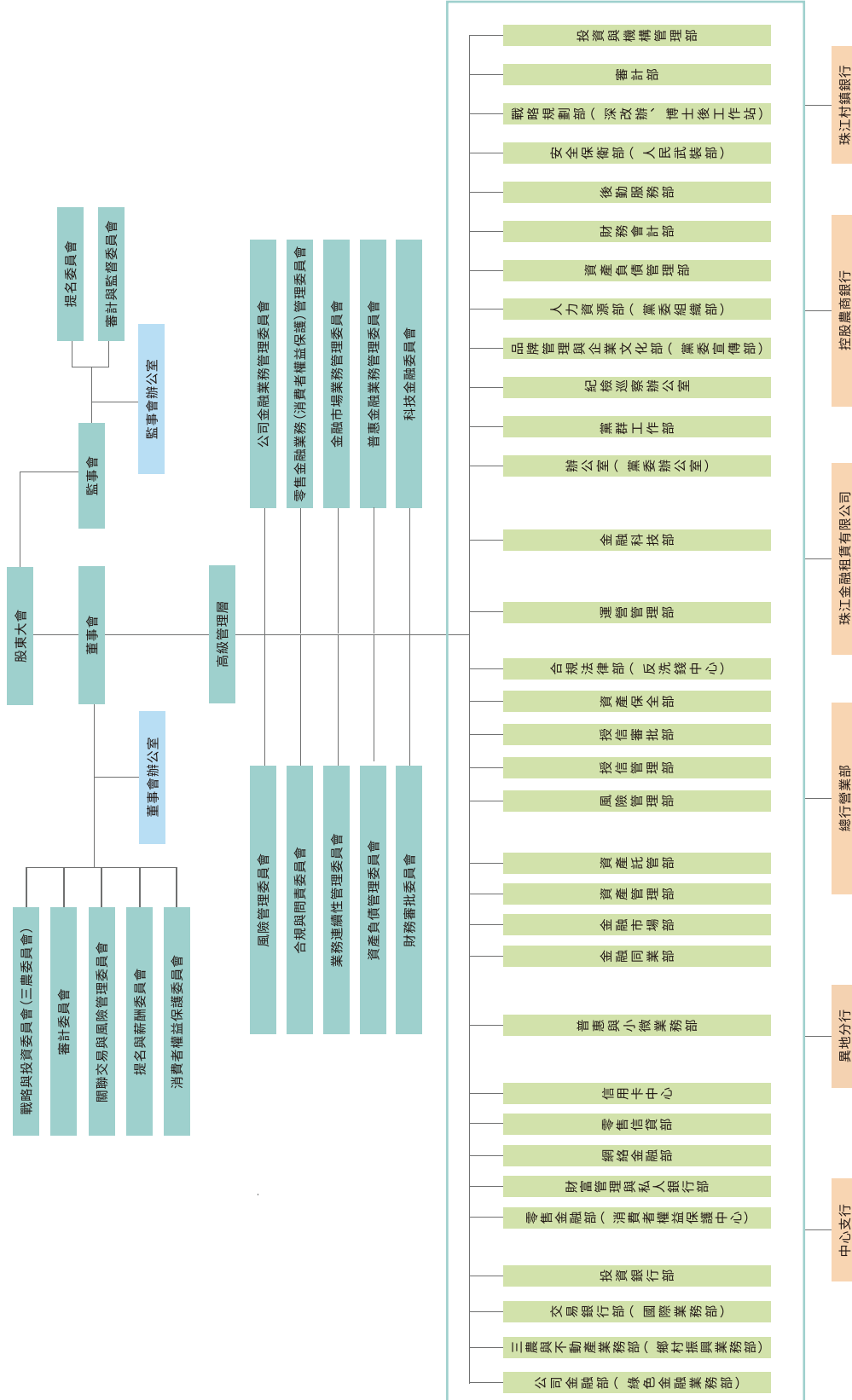
本行前身是1952年成立的廣州農村信用社，2009年12月改制為農商行，2017年6月香港掛牌上市。全行擁有11家中心支行、7家分行，分支機構605家，其中廣州地區586家，數量位列廣州地區首位；轄下有子公司30家，分佈在8省1市，其中金融租賃公司1家、控股農商銀行4家、珠江村鎮銀行25家，獲得信用卡專營牌照。

本行始終緊緊圍繞市委、市政府中心工作，全面堅持和加強黨對企業的領導，以“成為國內一流商業銀行”為願景目標，堅守支農支小發展定位，堅持服務實體經濟本職本分，堅決落實國家鄉村振興戰略、金融支持實體經濟的決策部署，穩妥推進組織架構、選人用人、全面風險管控、薪酬與績效考核四大改革創新措施，全面提升金融服務質效，為服務構建新發展格局、推動高質量發展貢獻金融力量。

2022年，本行上下團結一心、穩中求進，在高質量發展道路上邁出了堅定步伐。總資產12,335億元，同比增長6.18%，穩居全國農商行前三，客戶存款增長7.15%、貸款及墊資總額增長5.22%，歸母淨利潤增長9.98%，全行經營發展保持穩定。繼續蟬聯中國企業500強、中國銀行業100強，榮獲“年度鄉村振興示範銀行”“十佳普惠金融服務創新獎”“年度財富管理獎”等獎項。

組織架構圖

截至報告發佈日期，集團組織架構圖：



ESG相關榮譽

序號	獎項/榮譽	頒發/授予機構	獲獎時間
01	“2021中國銀行業數字化轉型優秀案例”名單 “年度數字化服務優秀案例”	《中國銀行保險報》與 《中國農村金融》雜誌	2022年5月
02	廣東金融業“我為群眾辦實事 “事件活動”優秀案例”、 “最受關注案例”	中國（廣州）國際金融 交易·博覽會組委會辦公室	2022年6月
03	2022十佳普惠金融服務創新獎	《銀行家》	2022年9月
04	2022卓越競爭力普惠金融銀行	《中國經營報》	2022年11月
05	2022年第十一屆金獅獎 年度鄉村振興示範銀行	《信息時報》	2022年12月
06	2022年廣州日報“金領航”金質金融 評選“三農”金融服務創新獎	《廣州日報》	2022年12月
07	2022年度南方致敬·年度 品牌企業	《南方日報》	2022年12月
08	首批廣州市綠色金融改革 創新案例	廣州市綠色金融協會	2022年6月
09	2022年度銀行業綠色金融 優秀案例	中國網	2022年12月
10	2022年度粵港澳大灣區綠色 金融優秀服務機構	《21世紀經濟報導》	2022年12月
11	經濟發展貢獻獎	《廣州日報》	2023年2月

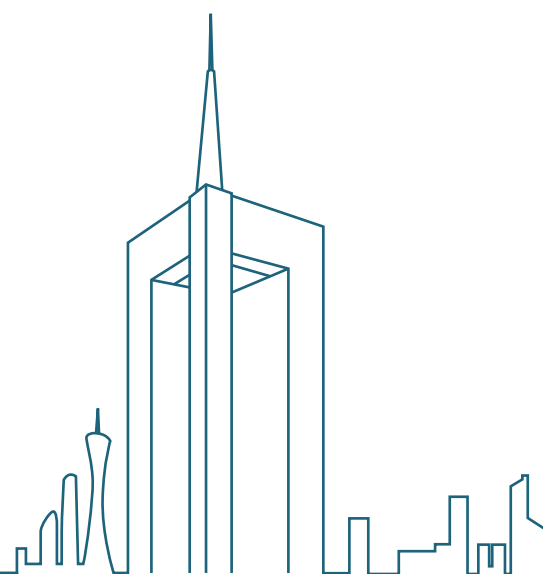
2022

廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

01

深化理念，強化管理



1.1 發展戰略目標

本行堅持以市場為導向，聚焦主責主業，主動融入國家重大戰略與區域發展戰略，重點支持現代產業及戰略新興產業與先進製造業，持續提升精準支持實體經濟及中小微、民營企業發展的金融服務能力。

本行持續完善企業履行社會責任機制，加快社會責任規範化管理體系建設，健全履行社會責任參與方案的篩選、立項、評估與實施體制機制，進一步完善社會責任信息披露制度。積極開展公益活動，提高在教育、扶貧、體育、養老和醫療健康事業等領域的參與力度，著力聚焦本地社會問題，弘揚本土優秀文化，助力經濟社會發展，提升企業聲譽和社會影響力。

本行堅持服務實體經濟，緊密圍繞廣州產業鏈供應鏈升級、現代產業體系建設、綠色低碳發展，聚焦三類重點客群，切入優質產業，創新經營模式，加強科技業務深度融合，強化交易銀行和投資銀行建設，推進綠色金融發展，做實做優綜合經營，持續提升資產質量，打造具有競爭優勢的產業金融增長極。

1.2 企業文化理念

企業願景：成為國內一流商業銀行

企業使命：廣州農商銀行，與您共創美好生活

企業價值觀：穩健、高效、創新，誠信、平等、廉潔

經營理念：多快好省，合作共贏

管理理念：讓每一件事情都有規可循，讓每一位員工都履職盡責

發展理念：發展是硬道理

創新理念：唯有創新，才更美好

風險理念：正視風險，管好風險

合規理念：任何人任何事任何時候，都必須合規

內控理念：一切盡在管控之中

人才理念：讓進取者獲得機會，讓貢獻者獲得回報

協作理念：主動、包容、友善

服務理念：用心，伴您每一步

1.3 ESG管理體系

(一) ESG管理架構

董事會作為本行社會責任管理的最高決策機構，負責履行企業管治職責，決定本行社會責任管理架構及管理策略，制定與環境相關的戰略決策，就環境、社會及管治事宜開展有效治理與監督，並對重大的環境及社會風險做出評估和管理。2022年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農商銀行2021年環境信息披露報告》《廣州農村商業銀行2021年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2021年度綠色信貸發展情況報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司消費者權益保護2021年工作報告及2022年工作計畫》等有關環境治理、社會服務與企業管治等議題，研究討論更加符合社會責任主旨的高質量發展策略與路徑。

2022年，本行董事會制定了《廣州農村商業銀行股份有限公司“十四五”發展戰略規劃2022年度實施綱要》，貫徹落實包括加快綠色金融發展在內的多項社會責任舉措，推動本行圍繞清潔能源、節能環保、碳中和等領域加大產品創新力度，不斷依託更好的金融服務強化履行社會責任的深度與廣度。本行戰略與投資委員會（三農委員會）協助董事會檢討包括本行履行社會責任情況在內的企業管治政策及常規、遵守《企業管治守則》的情況及在《企業管治報告》內的披露等事宜，並向董事會提出建議，持續改善本行社會責任管理質量與水平。

2022年，為切實管理自身在環境、社會等相關議題上的風險與機會，本行持續研討香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》及《企業管治守則》等實施標準與披露要求，充分考慮資本市場對上市公司的環境、社會管理上的期望和未來趨勢，結合中國銀保監會、銀行業協會等有關部門對銀行在履行社會責任和信息披露上的要求，研究並確定了整體社會責任管治框架，治理層級各司其職、分工協助，切實將社會責任理念貫穿到全行日常經營管理工作中。2022年，本行社會責任管理框架清晰，運行機制順暢，董事會依法合規履行社會責任管理職責，社會責任管理成效良好。

管理結構	人員配備	具體職責
決策層	董事會及其專門委員會	<ol style="list-style-type: none"> 1.討論社會責任相關的重要議題，指導高級管理層開展有關工作 2.審議批准社會責任重要報告 3.開展社會責任信息披露工作 4.跟進上市規則和銀行業監管機構關於環境、社會信息披露要求並確保持續合規
監督層	監事會及其專門委員會	<ol style="list-style-type: none"> 1.加強戰略監督，跟進本行踐行社會責任情況 2.加強履職監督，將社會責任管理情況納入董事會及其成員、監事、高級管理層及其成員履職評價體系
管理層	高級管理層及各職能部門管理人員，董事會辦公室作為主要協調部門	<ol style="list-style-type: none"> 1.研究上市規則和銀行業信息披露要求 2.推動監督社會責任工作的具體落實 3.向董事會彙報各項工作的進展情況

管理結構	人員配備	具體職責
執行層	各職能部門工作人員	1.信息收集整理報送 2.落實具體工作任務 3.及時反饋工作情況

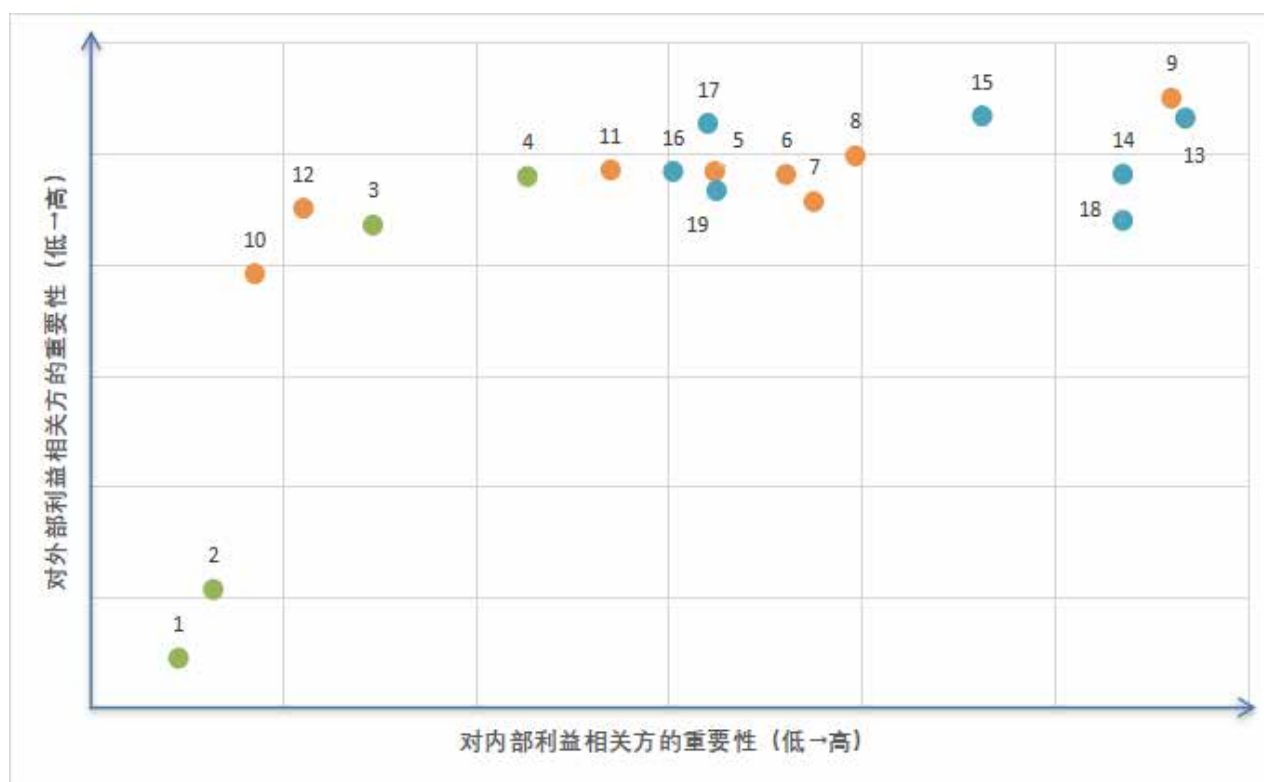
其中在執行層，本行成立綠色金融業務部，作為全行綠色金融發展和環境信息管理的牽頭部門，負責綠色金融業務的統籌協調、產品創新、業務推動、產融對接、宣傳推廣、綠色金融項目庫建立和管理，綠色金融債券募集資金的項目投放管理，以及其他環境信息管理工作。

(二) 實質性分析

本行在上一年工作的基礎上，繼續開展實質性議題的識別、評估和鑒別工作，具體流程如下：

- 1) 識別。參照聯合國可持續發展目標 (SDGs)、可持續發展報告標準 (GRI) 與香港聯交所等對ESG信息披露的相關要求，通過同業對標及專家判斷，初步識別出本年度19項實質性議題，包括4項環境議題、8項社會議題和7項管治議題。
- 2) 評估。發放實質性議題識別問卷，共確認11類內外部關鍵利益相關方對議題的關注程度，有效回收問卷共計309份，並基於重要性評判進行排序。
- 3) 確認。基於問卷評估結果，本行構建實質性分析矩陣，並確保重要的議題已被完整披露在本報告中，同時相關實質性議題也將作為下一年度管理及報告週期重要參考依據。

2022年，本行實質性分析矩陣如下：



本行2022年度實質性議題

環境	
1	溫室氣體排放管理
2	能耗及水資源管理
3	綠色辦公
4	綠色金融
社會	
5	員工權益與能力建設
6	金融產品與服務創新
7	中小微、三農產品與服務創新
8	客戶反饋和滿意度
9	客戶信息安全
10	公益與慈善
11	鄉村振興
12	公共衛生安全
管治	
13	組織架構、合規管理與廉潔建設
14	可持續風險管理
15	響應國家發展戰略
16	助力實體經濟發展
17	金融科技研發創新
18	信息透明度
19	投資者關係管理

(三) 利益相關方溝通

本行高度重視與內外部利益相關方溝通，建立多元化的服務與溝通渠道，充分傾聽各類利益相關方的意見和反饋，及時響應和滿足利益相關方的相關訴求，切實履行本行社會責任，努力將本行打造為社會認可、客戶信任、股東滿意、員工依賴的金融機構。

主要利益相關方	訴求	理念	關注的議題	溝通與響應渠道
當地政府	遵紀守法、支持當地發展	供給高質量發展與鄉村振興的金融動能	依法納稅、支持當地經濟發展、支持城市更新改造	政策溝通、工作彙報、公開信息查閱
監管機構	符合各類監管要求	堅持依法合規、審慎穩健的發展道路	審慎風險管理、合規穩健經營	風控與合規相關部門專責聯繫
股東	合理的投資回報、良好的公司治理、真實、準確、完整、及時的信息披露	踐行“穩健、高效、創新，誠信、平等、廉潔”企業價值觀，為股東提供長期投資價值	經營業績、公司治理、信息披露	股東大會、董事會、投資者關係熱線、日常溝通
客戶	優質的產品和服務	構築創業興業、賦能發展的金融服務平臺	服務質量、產品安全、信息安全、隱私保護、合規營銷、投訴處理	網點溝通、網上客服、服務熱線、客戶經理維護、投訴處理
員工	個人發展和薪酬福利	公平公正、競爭擇優的選人用人機制，全方位引進、培養、用好人才，夯實高質量發展的人才支撐	職業發展通道、技能培訓體系、薪酬與福利、工作場所安全與健康	工會、管理層熱線、管理層信箱、郵件、日常意見收集、滿意度調查
當地社區	便民利民活動	織就關愛社會、普惠民生、公益托底的社會責任愛心網	網點設置、與當地居民互動、支持社區重建和發展、公益慈善活動、當地環境影響	網點溝通、金融知識普及、志願者活動、支持當地城市更新項目
合作夥伴	合作共贏	搭建商機共享、攜手共贏的朋友圈	誠實可靠、專業操守、商業道德、信息安全、合作共贏	定期拜訪、合作條款、項目互動

報告期內，本行基於日常運營中與利益相關方的溝通，同時結合本行發展戰略規劃和實際情況，篩選並識別出了環境、社會及管治重要議題，包括“反貪污”“產品責任”“社區投資”“僱傭”“發展與培訓”等內容。這些議題不僅關乎本行業務實踐，同時也積極響應了聯合國可持續發展目標（SDGs），為本行的可持續發展提供了方向框架。本報告中，將分別討論本行在各個議題相關方面的努力與工作進展。

（四）董事會聲明

董事會是本行ESG事項的最高負責與決策機構，對全行層面ESG戰略規劃和執行實施情況進行監督與指導。為持續建立和完善本行ESG監管事宜，本行董事會指派董事會戰略與投資委員會（三農委員會）協助開展ESG治理，並借助相關專門委員會的專業力量，協助董事會對ESG重要事宜、ESG目標及ESG相關風險等進行識別與應對管理，並根據工作情況向董事會彙報，確保本行業務與ESG議題緊密結合。

本行董事會充分結合國家及行業相關政策，圍繞自身戰略和利益相關方的期望，基於識別、評估和篩選的嚴格流程，審議確認服務實體經濟、助力三農小微、綠色金融發展、消費者權益保護、反洗錢等為本行ESG重要議題，並指導高級管理層認真貫徹執行相關工作舉措並持續跟進其落實情況。

本行董事會積極關注環境風險對本行業務特別是貸款等重點業務的影響，每年審議與環境治理、環境相關產品與服務創新，環境風險管理相關的議題，不斷提升本行對包括氣候變化等環境風險的適應性。本行董事會高度重視社會責任參與對本行業務發展的重要性，始終將服務三農小微、服務社會民生作為本行發展的本業本源，每年審議與社會責任、三農發展、消費者權益保護等相關的議題，持續增強本行業務發展經濟效益與社會效益的相統一。本行董事會不斷強化良好企業管治對本行業務發展的重要作用，每年審議風險管理、合規內控、審計監督等相關議題，持續依託良好企業治理秩序增強本行業務發展穩健性與連續性。

2022年，本行董事會及其專門委員會先後審議通過《廣州農商銀行2021年環境信息披露報告》《廣州農村商業銀行2021年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2021年度綠色信貸發展情況報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2021年度三農金融服務報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年度三農金融服務方案》《廣州農村商業銀行股份有限公司消費者權益保護2021年工作報告及2022年工作計畫》《廣州農村商業銀行股份有限公司反洗錢2021年工作報告及2022年工作計畫》《廣州農村商業銀行股份有限公司案件防控2021年工作報告及2022年工作計畫》等重要ESG議題，對本行在環境、社會及管治方面採取的相關措施進行研討，並提出系統化的意見和要求。

本行董事會積極響應國家戰略部署與省市工作要求，切實將綠色金融發展、環境保護等ESG重點議題同各項業務發展相結合，指導高級管理層制定本行綠色金融發展規劃與實施方案，提出“成為粵港澳大灣區綠色標杆銀行”的發展目標。為實現上述目標，本行董事會指導高級管理層從組織保障、產品創新、資產結構轉型、風險控制、資源保障等方面構建系統框架，從而與本行的各項業務特別是貸款業務緊密相聯，並每年檢視包括綠色金融發展等在內的有關ESG目標，推動本行可持續高質量發展。

本報告詳盡披露了本行在上述工作及其他ESG議題上的管理與實踐進展，相關報告已由董事會於2023年4月審議通過。

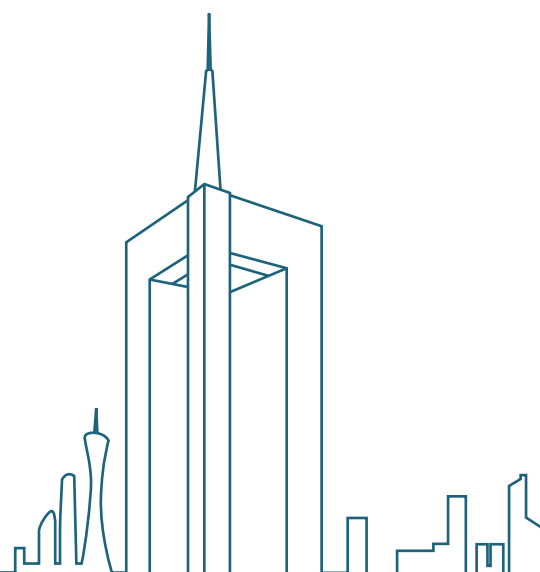
2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

02

依法合規，穩健經營



2.1 黨建引領

本行嚴格遵守《中國共產黨章程》《中國共產黨國有企業基層組織工作條例（試行）》等制度規定，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大精神，深刻認識國有金融企業的政治性和人民性，全面抓實基層黨建三年行動計畫各項重點任務，持續推動黨史學習教育常態化長效化，創新開展“紅心聚力”系列活動，推動全面從嚴治黨持續向基層延伸、向縱深發展，為實現全行改革發展目標提供堅強的政治保障和組織保障。

（一）把牢政治方向，壓實管黨治黨責任

2022年，本行堅定正確政治方向，全面加強黨的領導，強化黨的建設，全年開展“第一議題”學習49次，結合經營發展實際提出有針對性的貫徹落實意見，建立督促提醒機制，形成黨委書記負首責、班子成員“一崗雙責”的良好局面。制定總行黨委工作規則，修訂“三重一大”決策實施辦法，全年召開黨委會56次，集體研究審議全面從嚴治黨工作和“三重一大”事項，黨委把方向、管大局、保落實的制度基礎不斷夯實。成立黨的建設工作領導小組，定期研究解決基層黨建存在的突出問題，樹牢大抓基層的鮮明導向，全面加強基層黨組織班子建設，將黨建考核與績效考核緊密掛鉤，推動黨建工作責任層層壓實、工作質效全面提升。

（二）強化理論武裝，全面築牢思想根基

2022年，本行堅持用習近平新時代中國特色社會主義思想武裝頭腦、指導實踐，學深悟透黨的二十大精神，召開動員會，制定工作方案，舉辦專題研討培訓，採購發放學習材料，迅速在全行掀起學習宣貫熱潮。常態化抓實理論學習，全年開展理論學習中心組學習13次，帶動基層黨組織開展理論學習中心組學習200餘次、“三會一課”4,700餘次，切實把學習成效轉化為指導實踐、推動工作的強大動力。推動黨史學習教育常態化長效化，發放《黨史學習教育案例選編》，將黨史學習教育與學習貫徹黨的二十大精神緊密結合，通過線上線下形式分級分類開展黨員教育培訓16場次、覆蓋17,000餘人次，引導廣大黨員幹部職工傳承紅色基因、廣續紅色血脈，持續從百年黨史中汲取奮進力量。

（三）樹牢強基導向，建強基層戰鬥堡壘

2022年，本行全面抓實基層黨組織建設，印發加強基層黨建工作意見，健全完善黨建規範性制度文件，進一步明晰工作標準，有針對性加強對基層黨建的日常指導。全覆蓋開展“五強五化”黨組織創建，加強創建工作的過程管理，組織召開交流會、分享會，以點帶面推動全行黨組織全面進步、全面過硬。持續深化“95313”黨建工作模式，獲《廣州國資國企社會價值藍皮書（2022）》優秀案例，參加市國資系統“黨課開講啦”微黨課比賽獲三等獎，創新開展“紅心聚力”系列活動，堅持黨建帶工建帶團建，組織開展“我為農商添光彩”系列勞動競賽和建團百年系列活動，全面激發黨員職工幹事創業熱情。

（四）突出黨建引領，凝聚強大發展合力

2022年，本行堅持以高質量黨建引領推動高質量發展，圍繞“資產質量年”活動和“客戶倍增計畫”，廣泛開展“我是黨員我先上，一流銀行我們創”主題實踐活動，引領帶動廣大員工攻堅克難、奮楫爭先，不斷鞏固“我為群眾辦實事”實踐活動成果，通過產品創新、服務提升，重點加強對三農、專精特新、綠色低碳等領域的金融支持，穩步推進存量風險資產處置化解，全力服務地方經濟發展，推動“四大改革”全面落地見效，8個案例榮獲廣東金融業“我為群眾辦實事”榮譽獎項。

“紅心聚力·紅色故事巡講守初心”集中展演活動

為鞏固深化黨史學習教育成果，追尋紅色足跡、傳承紅色基因、弘揚偉大建黨精神，激勵廣大黨員幹部知史愛黨、知史愛國，7月1日，總行黨委舉辦“紅心聚力·紅色故事巡講守初心”集中展演活動，17個基層黨組織參賽隊伍參加展演。

“喜迎二十大、永遠跟黨走、奮進新征程”主題教育實踐活動

2022年是黨的二十大召開之年，也是共青團成立100周年，總行團委組織開展“喜迎二十大、永遠跟黨走、奮進新征程”主題教育實踐活動，4月29日，在總行2樓大堂舉行啟動儀式。

8個案例榮獲廣東金融業“我為群眾辦實事”實踐活動優秀案例評選展示活動11個獎項

6月24日，廣東金融業“我為群眾辦實事”實踐活動優秀案例頒獎儀式在第11屆中國（廣州）國際金融交易·博覽會主會場舉行，總行報送的《“整村授信”解民憂，“普惠金融”辦實事》等8個案例分別榮獲5項“優秀案例”和6項“最受關注案例”獎項。



《守初心，踐使命》榮獲市國資系統第二屆“黨課開講啦”微黨課展示活動三等獎

為深入學習習近平新時代中國特色社會主義思想，充分展現國企改革發展取得的輝煌成就，8月9日，廣州市國資系統“喜迎二十大·奮進新時代”第二屆“黨課開講啦”微黨課展示活動在廣州國企黨建學院舉行，總行黨委選送的微黨課作品《守初心，踐使命》榮獲三等獎。

2.2 公司治理

本行建立了由股東大會、董事會、監事會及高級管理層組成的“三會一層”治理架構，堅持權責清晰、制衡有效的原則規範治理運行機制，提升治理主體履職能力，依法合規推動各治理層級履行各自職責，著力提高上市公司企業治理水平，切實保障利益相關方的權益並提升企業價值。股東大會作為本行最高權力機構，嚴格按照其職責範圍開展重大事項決策行權，確保程序合規、公平公正，充分有效維護各類股東特別是中小股東合法權益。董事會作為公司治理決策核心機構，嚴格按照公司章程及董事會議事規則規定執行股東大會決議並向股東大會報告工作，對全行戰略管理、風險管理和內部控制管理等重要事項進行決策，並同步加強與本行黨委及外部監管機構的溝通聯動，持續強化職責落實的全面性、系統性、有效性。本行監事會充分發揮在公司治理中的監督作用，重點監督本行董事會和高級管理層及其成員的履職盡責情況、財務活動、內部控制、風險管理等，研究提出科學合理的意見建議，並持續跟進監督意見落地執行，鞏固監督成效。本行高級管理層作為執行機構，嚴格遵照外部法律法規、監管規則及本行章程等制度開展經營管理活動，有效落實股東大會、董事會決策事項，按要求向黨委會、董事會、監事會報告工作，並接受監事會監督。

2022年，本行召開了3次股東大會，審議決策了20項議案；召開了17次董事會會議（包括書面傳簽會議），審議決策了104項議案；召開了10次監事會會議（包括書面傳簽會議），審議通過了39項議案，聽取了29項通報。

2.3 廉潔建設

2022年，本行始終堅持全面從嚴治黨，並嚴格遵守《中華人民共和國銀行業監督管理法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反貪污、反腐敗相關法律法規要求，持續強化正風肅紀，堅定不移推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭。2022年，未發生對本行或本行員工提出並已經審結的貪污訴訟案件。

（一）加強清廉制度建設

一是修訂《廣州農村商業銀行黨委落實全面從嚴治黨主體責任“一把手”監督談話制度》，著力加強各級黨組織“一把手”和領導班子的日常管理監督，強化對“一把手”權力監督的全覆蓋，緊盯“關鍵少數”，切實通過監督“關鍵少數”引領絕大多數，把頭雁示範、責任傳導和靶向施治有效融合起來，進一步壓實全面從嚴治黨主體責任。

二是制定《廣州農村商業銀行監督聯席會議制度》，強化紀檢、審計、合規、風管等監督主體之間的協調聯動和信息共享，建立健全日常交流和信息互通長效工作機制，以問題為導向，突出協調聯動，注重實地督導，強化成果運用，增強監督合力，提升監督實效。

三是制定《廣州農村商業銀行紀檢崗位從業人員行為細則》，明確紀檢崗位從業人員行為規範以及違反本行為細則相應的問責處罰機制，進一步規範紀檢崗位人員行為，強化對紀檢崗位人員的管理監督，打造一支信念堅定、為民服務、勤政務實、敢於擔當、清正廉潔的紀檢隊伍。

（二）強化日常監督管理

一是嚴格落實“一把手”監督十項措施和同級監督八項措施，切實加強對“一把手”和領導班子監督，組織總行部門、經營機構、子公司負責人向總行黨委書面述職述廉述德，以真述真問真評促“一把手”履職盡責。

二是堅持和完善黨內談話制度，前移監督關口，對出現苗頭性、傾向性問題的員工開展提醒談話，對受黨紀處分的人員開展教育回訪，動態掌握受處分人員思想認識和心理變化，對黨員幹部違規違紀問題做到早發現、早提醒、早處置，防止小毛病演變成大問題。

三是堅持重遏制、強高壓、長震懾，持續加大信訪舉報件和問題線索的查辦力度，全面規範工作流程，快查嚴辦，進一步提升處置質效，有力推動黨風行風進一步好轉。

（三）開展廉潔教育培訓

一是召開年度全面從嚴治黨工作會議，每半年召開黨風廉政建設專題會議，定期總結全行黨風廉政建設和反腐敗工作情況，並結合巡視巡察發現問題以及行內外典型案例講授專題黨課，教育引導黨員幹部發揚徹底的自我革命精神，繼續打好黨風廉政建設和反腐敗鬥爭攻堅戰、持久戰。

二是組織全行開展廉潔文化系列活動和清廉金融文化建設活動，深入加強對幹部職工的廉潔教育，持續築牢拒腐防變的思想防線，以清廉金融文化涵養風清氣正政治生態。

三是扎實開展紀律教育學習月活動，將紀律教育學習納入黨風廉政建設總體規劃，編制《身邊人身邊事警示案例彙編》，做實做細警示教育，持續深化不敢腐、不能腐、不想腐一體推進，為全面從嚴治黨向縱深發展營造良好氛圍。2022年，本行開展反貪污培訓229次，覆蓋人次達6,060人。

本行董事會高度重視對董事等重點治理人員的廉潔作風與合規意識建設，每年就涉及反貪污及合規事宜對董事人員進行培訓，強化重點法律法規、監管政策解讀宣貫，2022年共開展線上線下培訓5次。

2.4 反洗錢管理

（一）加強制度建設

2022年，本行持續完善反洗錢內控制度，根據監管最新要求組織修訂洗錢和恐怖融資風險管理、機構洗錢風險自評估、洗錢風險信息共享、反洗錢獎勵、反洗錢問責、反洗錢從業人員行為、反洗錢系統管理、反洗錢名單系統管理、交易監測標準管理等9份制度，以適應政策法規要求，夯實反洗錢工作基礎。

（二）加強系統建設

2022年，本行落實反洗錢系統重建項目，以反洗錢系統重建為契機，聚焦數據，加大數據治理力度，對反洗錢系統數據採集、加工、存儲和輸出的規則及系統實現方式進行全面梳理，優化基礎數據問題，防範系統性數據問題；創新可疑交易監測標準開發模式，構建模型工廠系統功能，為業務人員提供集模型創建、驗證、優化等功能的一體化標準建設平臺，切實提升監測標準建設速度和質量。同時，持續完善反洗錢系統和反洗錢名單管理系統，優化業務流程，為客戶盡職調查、可疑交易監測、名單監測等反洗錢工作提供系統技術支撐。

（三）強化反洗錢培訓

2022年，本行組織開展各類反洗錢培訓，對象包括董事會成員、監事會成員、高級管理人員、反洗錢崗位人員及相關崗位人員，培訓內容覆蓋反洗錢國際形勢、監管動態、政策法規、法律責任、內控制度、履職要求等，舉辦反洗錢上崗資格考試及突發事件應急演練，積極營造全行上下反洗錢合規良好文化氛圍。

2022年，本行共開展反洗錢培訓188場，培訓覆蓋77,255人次。

為進一步提高中高層管理人員洗錢風險防範意識和洗錢風險管理履職能力，本行組織開展2022年中高層管理人員反洗錢培訓。

2.5 供應商管理

本行依法執行《中華人民共和國招標投標法》的相關規定，制定《廣州農村商業銀行採購系列管理制度》。本行逐步強化和推動集中採購管理，在集中採購過程中堅持公開、公平、公正的原則，並接受各相關監督管理部門的監督檢查。

（一）完善供應商管理制度

為加強對供應商的管理，激勵供應商合規響應、誠信履約，本行建立了供應商管理制度，對全體供應商的資格管理、日常維護管理、考核評價管理等內容進行明確。在供應商的資格管理方面，對集中採購供應商實行准入制度，審核供應商的資質、能力、信譽、意願等。如採購項目涉及環保需求的，供應商准入的條件應符合國家綠色環保有關標準和要求。

（二）突出環境及社會風險

本行在採購制度上明確原則上優先採購綠色節能環保產品，不得採購國家限制或不鼓勵生產、採購、使用的高耗能、高污染或淘汰類產品。在採購文件中明確要求供應商合法、誠信，作出近三年內在經營活動中沒有重大違法或不良記錄的承諾；如中標人存在法律、法規規定的其他損害招標單位利益和社會公共利益情形的，將取消其中標資格，並保留追究其法律責任的權利。同時，根據具體項目情況對供應商提出明確的環保要求，外包人員與外聘機構簽訂勞動合同、絕不侵犯任何第三方的知識產權等要求。

（三）供應商日常監督管理

本行通過對供應商日常管理考核和成交供應商年度考核評價相結合的動態考核評價方式，對於考核不合格供應商，直接退出本行該採購類別供應商庫；對有不良行為為供應商納入黑名單管理，經核實後作出告誡談話、警告、禁用和退出處理；供應商在響應過程或者履約過程中出現違規違法、不按照合同履約的行為，給本行帶來較大影響的，可提交至政府公共資源交易中心進行通報。同時，集中採購部門還以現場檢查、非現場檢查、問卷調查等方式，對全行採購及供應商履約情況開展相關檢查工作。

（四）日常加強供應商溝通

本行設立專項渠道為供應商解決困難，除電話受理供應商諮詢、投訴外，還專門設立了採購監督郵箱。本行將該監督郵箱印製在採購文件上，安排專人對監督郵箱每日進行查看，接受供應商對採購工作的監督、投訴及意見建議，本行根據反饋情況認真進行分析核實和處理，按規定時限給予回復是否受理。

截至2022年末，本行主要供應商574家，其中境內供應商569家，境外供應商5家。

2.6 投資者關係管理

本行亦嚴格遵守相關法律法規及《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等關於信息披露和內幕信息管理的規定，不斷提高定期報告和臨時報告編制效率和質量。2022年，本行累計發佈包括《廣州農村商業銀行股份有限公司2021年度報告》《廣州農村商業銀行2021年度社會責任報告》《廣州農村商業銀行股份有限公司2022年中期報告》等共計70餘項公告。本行高度重視股東權益保護與投資者關係管理，通過電話、郵件、來訪接待和公司網站投資者關係專欄等多種形式與境內外投資者和中小股東保持密切高效的溝通，積極加強投資者關係管理。

2.7 品牌及知識產權保護

2022年，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等國家及地方性法律法規和《廣東省金融業務廣告宣傳行為自律公約》，針對全行品牌工作進行規範和宣傳，認真履行與廣告宣傳相關的法律法規，提高風險防範，已制定《廣州農村商業銀行品牌宣傳管理辦法》《廣州農村商業銀行官方微信公眾號管理細則》《廣州農村商業銀行門戶網站管理辦法》，包括品牌規劃、營銷宣傳、廣告投放、知識產權保護、VI管理、微信公眾號管理、門戶網站管理等方面，落實品牌管理科學化、規範化，持續提高品牌知名度、美譽度。

截至2022年末，本行擁有237項境內註冊商標、64項一級域名、4項外觀設計專利、1項實用新型專利、2項美術作品著作權、4項軟件著作權。

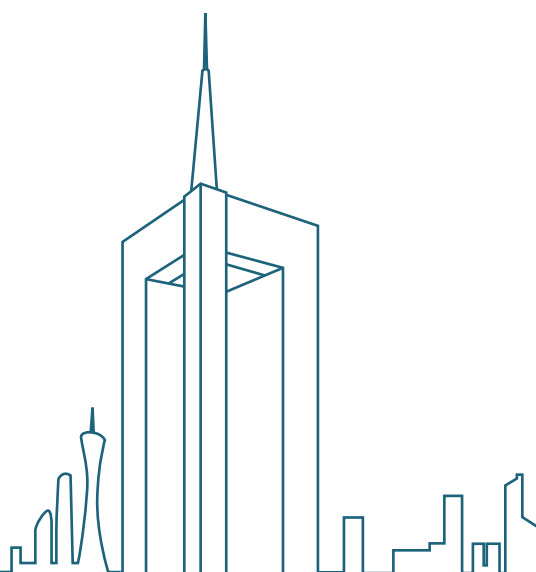
2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

03

立足本地，服務經濟



作為植根於粵港澳大灣區的金融機構，本行堅持以支持實體經濟、服務本土為根本，以合作共贏為理念，立足於專業化服務，加大服務區域經濟發展力度，助推地方經濟高質量發展。

（一）支持區域經濟發展

一是聚焦重點地區重點領域建設。

聚焦灣區，服務本土。本行制定了《貫徹落實〈金融支持粵港澳大灣區建設的意見〉的實施方案》《發揮法人銀行擔當踐行主責主業本源廣州農商銀行貫徹落實〈廣州南沙深化面向世界的粵港澳全面合作總體方案〉工作實施方案》等方案，做好戰略契合和目標拓展，大力支持重點地區和重點領域發展建設。2022年度，本行向註冊在粵港澳大灣區的企業累計發放貸款1,643.6億元，先後參與了廣州北站綜合交通樞紐工程、廣州白雲國際機場三期擴建工程項目、廣州機場三期等16個落地灣區的省市重點基礎設施建設項目，累計融資支持43.2億元。

2022年，本行獲得“廣東自由貿易試驗區南沙新區開展跨境貿易投資高水平開放試點業務備案批覆”，成為廣州市首家獲得試點資格的本地法人銀行。為區內優質企業辦理跨境貿易投資提供高水平開放的便利化結算服務，全面支持貫徹落實《廣州南沙深化面向世界的粵港澳全面合作總體方案》，支持廣州市南沙區打造成為立足灣區、協同港澳、面向世界的重大戰略性平臺，建成高水平對外開放門戶。

二是創新支持地方綠色金融發展。

2022年，本行以創新為驅動，深耕本土市場，充分發揮牌照優勢，協助企業發行粵港澳大灣區專項公司債券、綠色債券等創新型債券，有效滿足粵港澳大灣區實體經濟融資需求。

本行投行業務以出色的市場表現贏得社會公眾機構認可，連續4年榮獲WIND最佳信用類債券承銷商卓越農商行獎，連續3年榮獲最佳銀行間債務融資工具承銷商卓越農商行獎，蟬聯債券承銷快速進步獎。

三是多措並舉增效人才金融服務。

本行積極響應號召，把握大灣區人才金融服務契機，切入政府人才引進項目，助力大灣區廣納人才，推廣“領粵卡”系列借記卡，針對廣州地區引進的高端人才，發行“南沙人才卡”，採取以南沙區進行試點，積極複製推廣項目發行經驗，因地制宜以點帶面分步實施的策略，先後落地增城區、黃埔區人才項目，發行“增城博士卡”“黃埔納賢卡”“黃埔禮士卡”，提供綜合金融服務和增值服務，凸顯個性化和專屬性。

（二）促進經濟結構優化

本行積極響應中央“六穩六保”工作要求及支持實體經濟發展的業務導向，貫徹落實人民銀行支小再貸款政策、充分用好延期還本付息、首貸貼息和人行激勵政策工具，支持實體經濟，強化金融服務。

一是助企紓困顯擔當。

作為地方金融主力軍，本行堅決貫徹落實相關決策部署，先後出臺多項支持經濟的政策措施，努力提升金融支持受疫情影響企業紓困和穩經濟增長的覆蓋率、可得性和滿意度，打通宏觀政策直達市場主體的“最後一公里”。本行持續加大支小貸款投放，截至2022年末，累計投放符合支小再貸款要求的貸款193.41億元，貸款規模位居全省地方法人機構首位；落實助企紓困，對76.43億元貸款進行延期還本付息，幫扶客戶2,184戶。2022年，本行榮獲南方日報頒發的“金融服務民營企業突出貢獻機構獎”。在人民銀行第二季度、第三季度小微及民營企業信貸政策導向效果評估獲得優秀，在廣東銀保監局上半年小微企業金融服務情況通報中表揚本行“首貸貼息”政策工作成效。

二是金融賦能專精特新。

針對專精特新企業規模小、輕資產、長期性資金投入多等特點，本行通過創新風控手段、出臺管理辦法、提供利率優惠等多項舉措，進一步加大對“專精特新”企業服務的力度。在專項信貸產品方面，推出“金米專精特新貸”“金米小微貸”等差異化授信產品，設計專利權質押、動產質押等擔保方式，支持專精特新企業發展壯大。截至2022年末，“專精特新”貸款客戶數220戶，較年初增加73戶，貸款餘額為89.43億元，較年初增加8.36億元。

三是服務產業轉型升級。

圍繞支持廣東製造業創新驅動發展、支持廣東製造業構建綠色生產方式、支持廣東製造業企業“走出去”、支持廣東製造業產業鏈發展完善、支持廣東製造業企業淘汰落後產能五個方面，全面提升對本土製造業高質量發展的金融支持力度，並通過發展供應鏈金融業務、批量融資業務，支持本土先進產業發展，充分發揮核心企業與上下游的相互聯繫、相互帶動作用，幫助實現產業發展水平的整體提升。截至2022年末，本行製造業貸款餘額366.69億元，較年初增加45.7億元。

積極落實金融服務，助力企業復工複產

廣州市某紙業有限公司，屬於製造類企業，主營生產、加工白板紙、衛生紙等，年產量達到6萬噸，現有員工250人，擁有雄厚技術力量，高素質的技術隊伍和先進的生產設備，集研究開發、生產銷售於一體，產品以質優價宜深受廣大用戶歡迎。

受疫情影響，企業面臨三大難題：一是疫情期間業務辦理不便；二是產品原材料價格上漲，加劇了企業運營成本，企業資金周轉陷入困境；三是復工率不足，需要招聘大量臨時工作人員，導致人力成本高。

本行在了解企業面臨的困難後，採取“一戶一策”金融增強措施：一是主動上門服務企業，為企業量身定做融資方案；二是開闢綠色通道在兩天內完成貸款審批；三是利用支小再貸款專用額度優惠政策，向企業發放了流動資金貸款500萬，年利率4.55%，為企業復工複產提供信貸資金支持，確保疫情期間的正常生產經營。

（三）助力地方經濟發展

一是加大地方政府債券投資，支持財政政策精準發力，助推重大項目建設和社會民生領域發展。2022年，本行承銷廣東債17只，承銷金額77.30億元，有力支持廣東債資金募集；積極參與專項債承銷，承銷金額46.60億元，重點支持交通基礎設施、社會事業、保障性安居工程等9大專項債資金使用領域；參與廣東債發行定價基準變換，支持廣東債進一步提高市場化發行水平。

二是推出政府產業基金託管特色服務，本行全力打造高效、便捷、專業的資產託管服務。通過高效精準完成託管業務，豐富託管服務內涵，已與廣州市多個政府基金達成託管業務合作，體現助力粵港澳大灣區建設的社會擔當。

三是持續推進理財產品創新，著力打造理財系列子品牌。本行圍繞資產配置特徵推出“穩富”“嘉富”“添富”“睿富”和“鴻富”的“五富”理財子品牌。同時，進一步提升客群精細化服務水平，重點研發FOF類、T+1現金管理類等特色產品，實現“產品線-客群-特色產品”的精準服務鏈條。

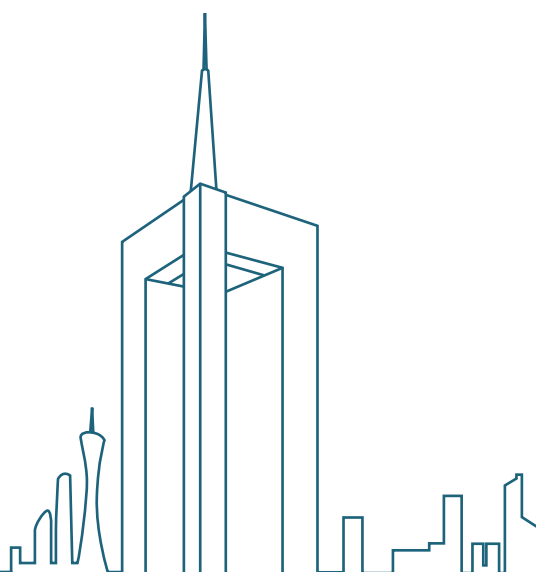
2022

廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

04

服務三農，助力小微



4.1 推進鄉村振興

2022年，本行黨委堅決貫徹落實習近平總書記關於三農工作的重要指示批示精神，堅決落實黨中央、省、市重要決策部署，堅守發展定位，回歸業務本源，以金融活水灌溉“三農”，時刻牢記普惠民生服務初心，真抓實幹，落實落細，為加快實現農業強、農村美、農民富貢獻智慧和力量。

截至2022年末，本行涉農貸款規模434.39億元，較年初增長8.45%；普惠型涉農貸款規模84.10億元，較年初增長24.66%；建成農村金融服務站141家，村鎮地區網點267家，保持金融渠道覆蓋村社區域領先地位。

（一）堅持機制發力，優化三農金融服務頂層設計

一是堅持黨管三農。總行黨委將學習貫徹習近平總書記重要講話和重要批示精神作為黨委會議的“第一議題”，2022年度“第一議題”學習鄉村振興相關內容15次，提出貫徹落實意見20條，不斷深化黨對鄉村振興工作的全面領導。

出臺專項實施方案。2022年度圍繞黨中央決策部署和省市工作要點，結合本行“十四五”發展戰略規劃，編制出臺《圍繞鄉村振興促進“三農”金融業務高質量發展的工作方案》。

二是加大鄉村振興涉農指標考核力度。2022年度出臺《廣州農村商業銀行經營機構鄉村金融業務考核評價辦法（試行）》，其中涉農貸款增量指標權重達10%。

突出支農支小授信導向。2022年度本行授信政策進一步突出對糧食生產、重要農產品穩產保供、種業振興等農業重點領域的信貸投入支持；持續優化授信業務審批流程，開通綠色涉農業務審批通道，提高審批時效性；出臺《廣州農村商業銀行涉農、脫貧人口小額信貸業務盡職免責工作實施細則（修訂版）》，優化落實盡職免責工作機制。

（二）立足支農支小，助力農業重點領域穩定發展

一是優先保障糧食安全及重要農產品穩產保供。2022年度本行著力營銷並授信支持從化區絲苗米產業、南沙區現代漁業、增城區大棚蔬菜種植、高要區預製菜產業等穩產保供重點領域的現代農業經營主體，截至2022年末，本行對新型農業經營主體貸款餘額47.03億元，較年初增長109%；農戶生產經營性貸款餘額125.02億元，較年初增長24.43%，惠及農戶1.43萬戶，農戶數量增長145.63%。

拓寬農村資產擔保權能，支持現代農業產業發展

廣州某生態農業有限公司專業從事綠色無公害水培蔬菜的規模化種植和銷售，是省市區級農業龍頭企業、增城區科普示範基地。企業通過“三資”平臺取得增城區中新鎮五聯村、安良村的農業用地使用權，規劃建設約1000畝溫室大棚蔬菜基地，開展智慧農業生產、無農藥綠色食品研發。

本行積極作為，採用溫室大棚抵押、實控人擔保的綜合擔保方式，為企業提供5年期限的1億元授信額度，解決企業建設溫室大棚種植基地費用的問題。截至2022年末已為企業投放貸款資金5,000萬元，有效緩解企業資金壓力，推動鄉村振興重點項目發展。



二是聚焦普惠型涉農貸款發展。截至2022年末，本行普惠型涉農貸款客戶16,667戶，本年度新增8,288戶，戶均貸款餘額50.46萬元；本年度新增投放普惠型涉農貸款16.63億元，貸款餘額增長24.66%。

深耕本土特色農業產業。推動“整村授信”業務有效服務於本市“一村一品，一鎮一業”專業村鎮，2022年度“整村授信”業務新增投放12.3億元，同比上年度投放額增長64%；持續推廣從化區花卉產業批量授信模式，“花卉貸”期末餘額2,718.25萬元，較年初增長20%。

三是深化支持綠色生態農業。2022年度新增投向生態農林牧漁業綠色貸款5.75億元，期末餘額36.06億元。

四是持續降低農業經營主體融資成本。2022年度本行累計運用人民銀行支農再貸款資金26.02億元，對應涉農貸款投放39.35億元，惠及1,060戶農戶農企，加權平均利率4.37%，同比下降0.76%；運用人行支小再貸款資金108.50億元，對應貸款投放190億元，惠及市場主體3,804戶，加權平均利率4.24%，同比下降0.30%；行內政策方面，給予普惠型涉農貸款100BP補貼。

（三）堅持創新驅動，構建高效三農金融服務體系

一是以產品創新拓寬三農主體融資渠道。創新研發“農村土地承包經營權抵押貸”“集體建設用地信用貸”及“集體建設用地項目貸”，截至2022年末，信用貸產品餘額4,878.28萬元，惠及主體8戶；持續推廣以宅基地使用權及農村股份分紅權為質押的“村民致富貸”，惠及主體515戶，2022年度新增投放2.41億元。

盤活農村集體資產，支持和美鄉村建設

增城區新塘鎮瓜嶺村是2021年第二批全國鄉村治理示範村鎮，為有效推進村社文化產業發展，掛鈴村引進吾鄉美地（廣州）文化旅遊投資有限公司，以“環境優先、產業先行、文化為魂”為思路，積極探索“休閒旅遊+文化旅遊+自然旅遊”發展模式，充分發揮瓜嶺村歷史人文資源優勢，以產業興旺帶動生態宜居，實現生活富裕。

經過多次的實地調研，在了解項目用地為瓜嶺村的集體建設用地後，本行主動作為，推出“金米鄉村振興集體建設用地信用貸款”，突破農村抵押物少、融資難的困境，制定以“實控人擔保+股權質押”的專屬授信方案，截至2022年末，累計投放貸款2348萬元，有效助力鄉村振興重點示範項目建設及運營。



二是以業務創新優化涉農主體金融服務。積極打造鄉村金融“整村授信”示範村，推動農村信用體系建設。截至2022年末，本行末累計審批通過村社601條，落地業務村社304條，累計投放19.7億元，2022年度新增投放12.3億元。

三是以科技創新推動鄉村金融數字化轉型。積極推進天河區、南沙區農村集體資金監管平臺帳戶簽約，2022年末累計簽約1,247戶；依託企業網銀推出“雲信通”現金管理服務，提升村社財務線上化自助化水平，2022年末已於增城、南沙區試點落地；持續升級“村資寶”村級財務管理平臺服務，積極推進白雲地區鎮（街）簽約落地，提高農村集體資金使用效率和安全；持續推進移動支付便民工程建設，2022年度本行支持建設的河源市東源縣船塘鎮、龍川縣老隆鎮移動支付工程，獲“移動支付示範鎮”榮譽稱號。

（四）堅持助農為民，牢記金融改善民生服務初心

一是全力馳援村社地區新冠疫情防控工作。2022年度累計投入32,000餘人次馳援廣州疫情防控，特別是深入到海珠、荔灣等疫情形勢最複雜、防控工作最繁重的村社地區，圓滿完成上級部署的防疫任務，極大深化鞏固了銀村關係，築牢鄉村金融主陣地。

二是持續加大小微企業紓困減負力度。2022年度累計對76.43億元貸款進行延期還本付息，幫扶企業2,184戶，榮獲本年度中國金融創新獎“十佳普惠金融服務創新獎”。

三是做好新市民金融服務。支持進城農民工等新市民就業創業，2022年度創新研發“新市民經營貸”，相較傳統小微金融產品進一步放寬准入門檻，延長貸款期限；2022年末本行累計為新市民發放貸款53.92億元，惠及新市民1,733戶。

四是助力農民增收。依託“金米集市”平臺優勢助力扶農產品出村進城，保障農民收入持續增長。

金融踐初心，情暖新市民

城市發展離不開新市民的建設，對於廣州來說尤其如此。在新型城鎮化持續推進的背景下，越來越多的以進城農民為代表的新市民不斷湧入廣州，而這一群體來到廣州往往會從一個市場裏的“檔口”做起，生意雖小但資金需求卻很頻繁，可囿於資產和信用不足，新市民從銀行獲得貸款並非易事。

為切實加強進城農民金融服務水平，本行創新推出“金米新市民經營貸”，相較於傳統小微金融產品進一步放寬了准入門檻，延長了貸款期限，並配置了更為靈活的還款方式。截至2022年末我行為新市民累計發放貸款53.92億元，餘額46.09億元，惠及新市民1,733戶。

（五）扛起主體責任，鞏固拓展脫貧攻堅偉大成果

一是接續落實對口幫扶責任。積極貫徹《關於市屬國有企業聯繫北部相關鎮街助力鄉村振興工作方案》要求，2022年度累計放款997萬元支持增城區派潭鎮佳松嶺村民宿項目，增強幫扶村社自主造血能力。

金融引活水，鄉村煥新顏

本行積極踐行國有企業對口幫扶責任，利用自身綜合金融服務優勢，根據派潭鎮佳松嶺村“八山一水一分田，山清水秀好地方”的自然環境特點，力爭將佳松嶺村打造成一張國有企業助力地方鄉村振興的“金名片”，為地方“三農”經濟發展貢獻力量。

在派潭鎮政府的大力推動和支持下，我行成功引入麥客民宿項目，截至2022年末，累計投放997萬元信貸支持，用金融活水為佳松嶺村鄉村振興發展注入新動能。



二是堅守“三農”向好，全局主動的定位。2023年是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，廣州農商銀行黨委將堅決貫徹落實習近平總書記關於“三農”工作的決策部署，以奮發有為的精神狀態和“時時放心不下”的責任意識，聚焦落實“百縣千鎮萬村高質量發展工程”，堅守發展定位，堅守合規底線，踔厲奮發，守正創新，為全面推進鄉村振興和實現農業農村現代化貢獻農商力量。

4.2 夯實普惠金融

本行不斷完善普惠金融專營體系建設，在總行層面成立了普惠與小微業務部，在廣州地區分支行設立了13個普惠與小微業務部。

截至2022年末，本行普惠型小微企業貸款餘額412.25億元，較年初增加40.01億元，增速10.75%；普惠型涉農貸款餘額84.10億元，較年初增速24.66%。

（一）搭建合作平臺

本行加強與園區、農業局、政府機構及市金融科技中心的合作對接，定期聯動公司與零售獲取白名單開展交叉營銷，針對性推出“新客開源”1.0策略、科技企業“新客開源”2.0策略。聚焦“客戶回流、客戶續貸、客戶轉介紹”等關鍵指標，發佈了“存客深耕”1.0、2.0經營策略，多措並舉提升獲客能力。

（二）推動“客戶倍增”

本行緊跟行內客群戰略導向，開展普惠與小微“客戶倍增”專項營銷活動方案，普惠與小微客戶數量較年初增長11,005戶。

（三）創新業務產品

一是對標先進同業，線上線下全面優化“房易貸”，以“時效快”“手續簡”“標準化”為目標打造普惠小微拳頭產品，搶佔市場份額。二是全面升級“科技貸”，圍繞科技企業成長週期、科研能力，量身定制“初創貸、成長貸、產業貸”三項子產品，全年投放入池貸款達4.99億元。三是全面推出“融擔快貸”，積極與政府性融資擔保機構開展銀擔業務合作，充分發揮“見貸即保”的批量擔保、快速擔保優勢，實現業務快速上量。四是落實監管要求，踐行社會責任，研發推出“金米·新市民經營貸”，滿足新市民就業、創業融資需求。

金米房易貸

2022年，本行創新推出金米房易貸的線上模式，線上申請，即時出額，最快當天完成審批，有效滿足小微企業、小微企業主、個體工商戶的緊迫資金需求。



金米房易貸

房產抵押 輕鬆貸
 額度高、審批快
 年利率 3.4% 起

- 額度高** 貸款額度最高可達1000萬元
- 期限長** 最長可達10年
- 業務快** 支持微信小程序一鍵申請、當天在線出最高可貸額度、最快當天完成審批
- 還款靈活** 按月（季）還款、分期還款或混合還款、按月付息到期一次還本

金米科技貸

2022年，本行全面優化科技貸，圍繞科技企業成長週期、科研能力，量身定制“初創貸、成長貸、產業貸”三項子產品，助力本土科技企業的發展。



金米融擔快貸

2022年，本行創新推出“金米融擔快貸”，該產品是指由我行合作擔保機構向小微客戶提供的擔保而發放的經營性貸款，可採取“見貸即保”模式，充分發揮快速擔保優勢。



4.3 服務社區民生

（一）積極開展社保卡業務

2022年，本行持續鞏固“我為群眾辦實事”社保、醫保專項服務提升的項目成果，進一步提升項目服務內容，提高客戶變更服務銀行及領卡便利性，實現異地分行社保卡項目的突破。

一方面充分利用網點資源輻射全市、線上多渠道申領等便民惠民服務優勢，打造豐富的社保卡專屬權益、專享產品，極大便利群眾辦理社保、醫保業務需求。

另一方面提升社保卡服務優勢。一是增加免郵服務，為申領、補換本行社保卡的客戶減免郵寄費用；二是增加社保卡即時制卡設備，進一步提高客戶領卡便利性；三是實現異地分行社保卡發放服務，2022年11月22日，本行正式對外發行首張河源市社保卡，提升異地分行惠民、便民的服務能力。

（二）豐富便民金融產品

本行運用“互聯網+金融”模式，聚焦智慧政務、智慧生活建設，一是豐富手機銀行增值服務，實現電子渠道非稅繳費功能升級，非稅業務受理範圍由原廣州市擴大到支持佛山、珠海、河源等地區。二是以“珠江繳費”和“金米智付收銀臺”為核心，重點建設村社教育、社區物管和交通出行等高頻生活場景，滿足客戶靈活多變的繳費需要。對於重點公司客戶，通過“金米智付收銀臺”輸出，完成“三資管理項目”“智慧校園項目”等項目實施落地。

（三）共建便民暖心服務

本行暖心驛站堅持以客戶為中心，充分發揮基層黨組織示範引領作用，以“廣州農商銀行暖心驛站，溫暖常伴您身邊”為主題，以老齡客戶、戶外勞動者等重點人群為主要服務對象，緊緊圍繞群眾實際需求，積極與社區、街道、村社開展共建暖心服務。

2022年，150家暖心驛站服務有效延伸服務半徑，深入社區、村社、老人院為老年客戶、防疫人員送上溫暖，走進校園、進鄉村、進企業、進社區開展金融服務知識宣傳，送金融知識上門，提高群眾金融風險防範意識。

（四）用心服務特殊群體

本行持續優化961111關愛服務熱線，上線客戶年齡標識，精準識別來電的老年客戶並提供針對性的專屬服務。特殊人群客戶撥打961111，可一鍵即達人工服務，簡單便捷。同時加強宣傳推廣，2022年，本行累計向1,200多位致電95313的老年客戶推送了961111關愛服務熱線推薦短信，讓關愛服務惠及更多的老年客戶。對於來電的老年客戶，座席會調整服務語音語速，使用通俗易懂的服務語言，讓老年客戶更加輕鬆方便地獲得幫助。同時，提供微信、手機銀行等電子渠道業務操作輔導服務，讓老年客戶更好地享受科技進步帶來的便利和好處。

2022年度，關愛服務熱線累計為老年人、殘疾人、傷病患者等特殊人群提供便捷人工服務近4萬次，客戶滿意率達99.24%，「有溫度、專業化、一站式」的暖心服務獲得群眾廣泛好評。

（五）防範金融詐騙

2022年，本行共處理全渠道交易欺詐風險監控業務200多萬筆，主動偵測風險案件126宗，挽回客戶損失近百萬元，有效堵截和防範客戶資金風險。

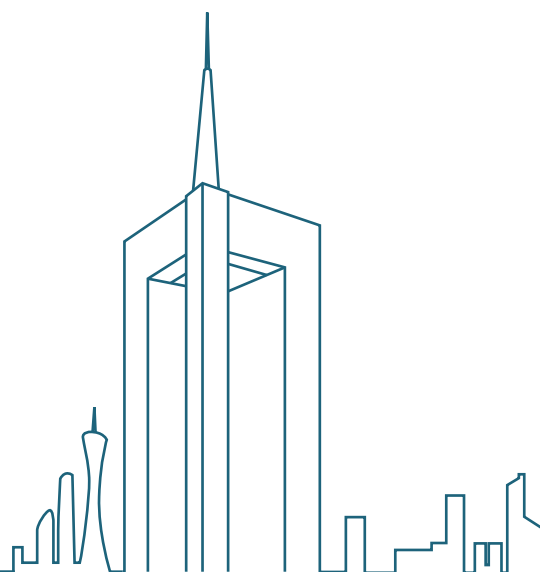
2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

05

用心服務，保障安全



5.1 科技提升服務

本行以客戶為中心，堅持線上線下一體化發展，打造全天候立體化服務網絡。

（一）優化線上渠道

本行著力提升手機銀行數字化、智能化服務水平。2022年將直銷銀行整合入手機銀行，打造零售移動端統一入口；優化手機銀行多個高頻交易，進一步提升響應速度。

（二）完善線上營業廳

2022年持續豐富線上營業廳業務，新增定活互轉、信用卡、社保卡等功能，充分發揮非接觸、有溫度、嚴風控的優勢，提升本行線上服務水平。截至2022年末，客戶累計呼叫約36.07萬通，辦理業務7.6萬筆。

（三）優化迭代網上銀行

通過數字化金融科技佈局企業網上銀行全面升級，以客戶體驗為中心，圍繞基礎服務、平臺能力、風險管理等方面進行迭代優化。積極落實降低小微企業支付手續費相關政策要求及倡議，助力本土實體經濟行穩致遠。

（四）積極建設電商平臺

本行始終秉承服務“三農”宗旨，著力完善“互聯網+農業+電商”運營模式，積極發揮電商平臺在鄉村振興中的創新引領作用。通過在公眾號加強對農產品的宣傳推廣、持續開展“愛心助農”“消費幫扶”主題活動等方式，有效推動農產品“出村”“出山”，幫助農企農戶拓寬銷售渠道。

（五）推動供應鏈金融轉型

2022年，本行持續完善供應鏈產品體系，上線電子信用證系統，實現了國內信用證跨行流轉的電子化、資金線上清算，提升了業務辦理效率和客戶體驗，降低了業務風險。

2022年,本行在總行營業部落地5G智慧旗艦網點,在廣東大廈、東風中路支行引入智能模組,多渠道嵌入“榕e租”等營銷場景,採用客戶動線管理、物聯網管理、客戶精準識別等,將傳統單一金融服務網點轉型為集“生態營銷+智慧運營+場景融合”於一體、線上線下服務有機融合的數字化服務平臺。



5.2 傾聽客戶聲音

(一) 人工客服相關數據情況

2022年度,本行客服共處理客戶話務近400萬通,其中人工處理量逾130萬通。電話熱線人工接通量超100萬通,客戶服務滿意率達99.12%;線上客服人工接通量近20萬通,客戶服務滿意率88.43%;線上營業廳人工視頻接通量逾10萬通,客戶服務滿意率達99.06%。

(二) 人工客服智能化建設情況

一是建成智能語音外呼系統,提供客戶回訪、業務提醒、風險排查、產品調研等多個業務場景的智能機器人自動外呼,提升外呼效率及觸達客戶覆蓋面。

二是完成客服多渠道協同(分流)服務優化,實現電話銀行、線上客服、線上營業廳服務互通,打造“一點接入、綜合服務”的客戶服務閉環,提升一站式服務水平及渠道整體服務能力。

5.3 保護消費者權益

本行消費者權益保護工作始終踐行“以客戶為中心”的服務理念，以高度社會責任感為牽引，落實《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《銀行業消費者權益保護工作指引》《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等消費者權益保護各項法律法規和監管要求，持續完善消費者權益保護工作體系機制，涵蓋消費者權益保護工作管理辦法、考核評價、風險等級評估、個人金融信息保護、營銷宣傳、金融知識普及教育、消費者投訴處理、重大投訴應急、審查管理等，有效保護消費者權益，提升客戶滿意度，客戶服務滿意率達99.12%。2022年，本行全渠道受理消費者投訴共計1,263宗，涉訴地區主要集中於廣東省內，類別主要涉及信用卡、運營管理及零售信貸等業務領域，辦理及時率達100%，投訴壓降工作成效顯著。

本行多次組織開展消費者權益保護宣傳教育工作，包括「315消費者權益保護」「普及金融知識守住‘錢袋子’」「金融知識萬裏行」等主題，宣教活動覆蓋人數約1,500萬人次，為提升消費者金融素養出一份力，全年多次獲得監管機構頒發的“優秀宣傳單位”“優秀組織單位”“最具創意獎”“最佳人氣獎”等獎項。



5.4 保護信息安全

（一）強化帳戶安全管理

針對帳戶安全方面，本行注重強化全過程帳戶風險防控機制，從帳戶的開戶、使用、對賬等環節採取一系列的風險防控措施，一是開戶環節嚴把客戶准入關，嚴格落實帳戶實名制管理，持續完善帳戶信息安全管理；二是帳戶使用環節加強業務風險監測，落實責任追究機制，健全緊急止付和快速凍結機制等要求，確保帳戶使用安全；三是加強宣傳教育和風險提示，提高廣大人民群眾風險防控意識，保護人民群眾財產安全和合法權益。

（二）完善信息安全體制建設

在組織架構方面，本行按照“自上而下，層層落實”原則建立全行信息安全組織架構，總行成立網絡安全領導小組，由黨委書記任組長，黨委副書記（行長）任常務副組長，全面統籌全行網絡安全管理建設。

在制度建設方面，本行嚴格遵守國家《網絡安全法》《數據安全法》、公安部《信息安全等級保護管理辦法》和工業和信息化部《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，制定了《廣州農村商業銀行網絡安全管理辦法》《廣州農村商業銀行信息等級分類與保護管理辦法》《廣州農村商業銀行信息安全事件管理辦法》等十多項信息安全管理制度，從制度上規範信息安全保護。

在應急機制方面，本行制定了《廣州農村商業銀行信息安全事件管理辦法》及配套應急預案，明確了敏感信息洩露事件的處置職責分工、處置步驟和報告路徑，定期開展應急演練，確保發生信息安全突發事件時，能快速有序處置，最大限度減少損失。

（三）落實信息安全管理制度

本行全面部署安全訪問控制、安全審計及安全監控技術措施，全面封禁辦公終端外部介面，部署數據防洩密設備（DLP），防止敏感數據流出；內部網絡實施技術准入控制，外部人員設備在未經授權的情況下無法接觸生產系統數據；互聯網接入網絡區域均部署了一系列安全防護設備，確保敏感信息數據加密傳輸；按照最小特權原則開放訪問管理權限，關鍵崗位實現職責分離，關鍵事務雙人臨崗，確保信息數據操作管理安全；定期開展網絡安全意識培訓，宣貫信息安全管理要求及相關法律法規，提升員工合規安全意識；定期開展信息安全檢查，確保信息安全制度有效執行。2022年，本行各項信息安全保護措施有效落實到位，無發生重大違反上述法律法規的信息安全事件。

5.5 加強安防建設

2022年，本行強化安全經營的統籌管理，持續推進防範和化解安全風險隱患工作，有效保護了員工及客戶生命財產安全。一是高標準實施安防建設，積極轉化運用安全防範星級標杆網點創建工作成果，規範安防設施驗收標準，推進人防、技防的深度融合。二是完善安全突發事件應急體系，建強最小應急處置單元，開展貼近實戰的應急演練，綜合提升各機構應急處置能力。三是強化檢查監督，現場檢查和線上輪巡緊密結合，利用數據倒查各機構實際安全管理情況，比以往檢查更精細，提高風險主動識別準確性、有效性。四是推動新一代安防系統建設，上線安防統一管理平臺，實現多個安防系統的聯動控制和風險預警，更有效防範安全風險。五是持續履行社會責任，做好提示客戶防範各類詐騙工作，全年各營業網點共成功堵截各類詐騙案件90起，為客戶挽回損失約708萬元。

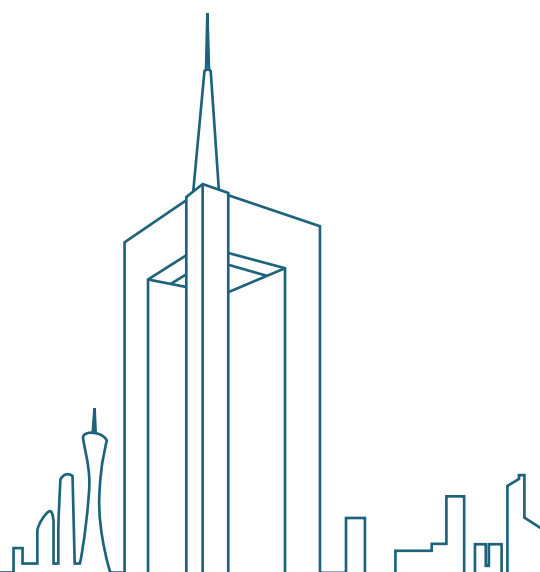
2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

06

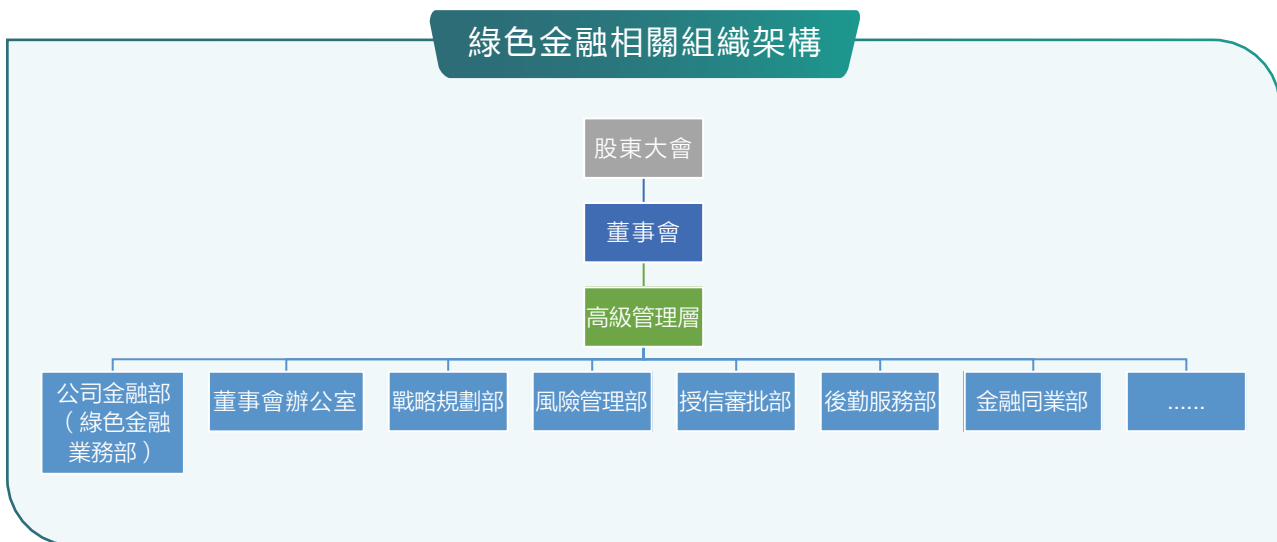
綠色低碳，節能環保



6.1 發展綠色金融

(一) 完善組織保障

本行積極貫徹落實中國銀保監會等監管部門及省市政府有關工作要求，高度重視綠色金融業務發展，本行由董事會戰略與投資委員會（三農委員會）負責審定綠色金融發展戰略並評估執行情況。在管理執行層面，公司金融部（綠色金融業務部）負責牽頭全行綠色金融業務的統籌謀劃，並協調總行29個部門及全行經營部門及機構共同推進本行綠色金融發展。



(二) 加強制度建設

本行自2020年針對綠色金融發展制定了專項工作方案，在此基礎上，為進一步加強未來綠色金融的戰略引導，制定了《廣州農村商業銀行綠色金融發展規劃與實施方案（2023-2025年）》，提出“成為粵港澳大灣區綠色標杆銀行”的工作目標，並從組織保障、業務產品創新、資產結構轉型、綠色能力建設、環境與社會風險管控、配套資源支持、品牌宣傳等方面制定具體工作措施，多措並舉推動綠色金融業務高質量發展。該方案將作為本行制度性、綱領性文件，從戰略高度保障綠色金融業務發展。



（三）設立專營機構

一是結合本行實際情況，各分支機構根據業務發展規劃及營銷優勢，積極拓展綠色企業、綠色項目客戶群，統籌運用多種產品提供先進的綠色金融服務，確保本行完成綠色金融貸款增量、增速等目標。二是借助花都試驗區的區位優勢，花都支行2022年成功揭牌升格為綠色金融改革創新試驗區花都分行，是廣州地區法人機構設立的首家綠色試驗區分行，未來本行將進一步加大對綠色金融的支持力度，賦能綠美廣東建設。

（四）激發業務活力

為進一步推動本行綠色金融業務發展，2022年本行通過設置考核指標、配置財務資源等方式，引導經營機構發展綠色金融業務。

一是將綠色信貸規模納入分支行和總行管理部門考核指標體系，督促經營機構進一步重視綠色金融業務發展。

二是將綠色金融業務相關業績納入經營機構常規財務資源計價，並配置專項財務資源，對綠色信貸給予一定的FTP補貼，鼓勵經營機構與業務人員加大綠色金融業務拓展力度。

三是優化綠色金融授信審批流程，在授信審批部下設綠色信貸科，針對符合綠色信貸標準的企業或項目開闢專門的綠色審批通道，優先受理，保障審查審批效率。

（五）創新綠金產品

2022年，本行持續開拓創新綠色金融產品，及時跟進企業在清潔能源、環境治理、節能減排等方面的融資需求，為支持綠色產業發展提供了有效助力。

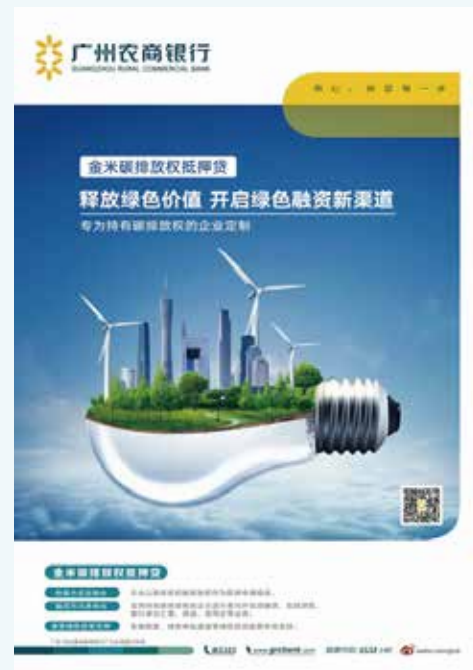
金米綠企貸

本產品對應專項滿足綠色產業領域企業（項目）的流動資金貸款、固定資產貸款融資需求。涵蓋了節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、綠色服務等多種綠色產業類型。



金米碳排放權抵押貸

本行為支持企業節能減排改造活動，創新推出“金米碳排放權抵押貸”。該款產品為本行首款支持企業節能減排改造活動，滿足綠色發展資金需求的环境權益類融資產品，對推動控排企業綠色低碳轉型具有重要意義。



金米鄉村振興林易貸

本行貫徹落實中央農村工作會議精神和城鄉融合發展試驗區廣東廣清結合片區工作部署，有效發揮金融機構服務鄉村振興、服務綠色發展能力，創新研發以生態公益林補償收益權作質押的專項授信產品“金米鄉村振興林易貸”。這一舉措意味著在完善農村產權抵押擔保權能、創新生態價值實現機制的道路上又向前邁進了一步。



廣州首批生態公益林收益權質押貸款落地從化

廣州是廣東省第一個國家森林城市，位於廣州北部的從化區是北回歸線上的一顆“綠色明珠”，全區林業用地面積202.65萬畝，森林覆蓋率達69%，其中生態公益林面積127.8萬畝，占全區林業用地面積的62%。廣州農商銀行積極與人民銀行廣州分行營業管理部、人民銀行從化支行、廣州市林業和園林局聯動，成功為首批從化區林農發放生態公益林補償收益權質押貸款。這是推動完善農村產權抵押擔保權能、創新生態產品價值實現機制所進行的有益探索和積極實踐，為有效盤活集體林地資源、支持林業和林下經濟發展、把“綠水青山”轉化為“金山銀山”開闢了新路徑。

（六）發行綠色金融債券

拓展資金來源渠道，本行2022年4月份在全國銀行間債券市場成功發行首期30億元綠色金融債券，票面利率2.89%，創近三年全國農村商業銀行綠色金融債券最低發行利率。截至2022年末，本行綠色金融債券發行募集資金已全額投放，大力支持綠色產業發展。

（七）綠色研究與合作

本行積極參與綠色金融的各項活動，加強外部合作與交流，通過政銀對接、銀企互動，了解行業發展動態，主動貼近市場，強化服務供給，豐富服務模式，及時響應、主動挖掘、積極滿足綠色企業各方面金融服務需求。本行作為廣州市綠色金融協會第一屆會員單位，積極參與各項綠色金融活動，增強內外部協同與業務宣傳對接。

2022年，在廣東金融學會的指導下，本行積極參與廣東金融學會綠色金融專業委員會《金融機構環境信息披露難點及建議》課題研究並榮獲一等獎，為引領廣州市綠色金融發展，推動廣東綠色金融產學研用深度融合貢獻智慧力量。

本行榮獲中國網頒發“2022年度銀行業綠色金融優秀案例”獎項。



本行榮獲21世紀經濟報導頒發“2022年度粵港澳大灣區綠色金融優秀服務機構”獎項。



（八）綠色金融能力建設

2022年，本行建立了綠色貸款前置審核機制，以《綠色產業指導目錄（2019年版）》《綠色融資統計制度》作為認定依據，由經營機構在貸前進行初步認定，總行業務管理部門進行審核，確保新增綠色貸款真實性和準確性。同時為保障綠色業務發展，建立了綠色貸款項目庫，涵蓋了已批待放綠色貸款項目和目標營銷綠色貸款項目，並實施週報式管理，積極推動綠色貸款穩步增長。

本行強化綠色金融業務培訓，針對綠色貸款審核案例情況編制多期《綠色審核雙週報》，協助經營機構增強對綠色信貸業務的識別能力。為推動綠色金融產品建設，增強金融對接支持綠色企業和項目的針對性、有效性，有效支持經營機構高質量發展，組織多場綠色金融創新產品培訓，提升產品應用能力。

6.2 踐行綠色運營

為控制經營活動溫室氣體排放和自然資源消耗，本行積極採取環保措施，與2021年度相比，2022年度在人均直接溫室氣體排放量、自有交通運輸工具所消耗的油量、營業、辦公活動消耗的紙張等方面取得顯著效果，人均溫室氣體排放量較2021年減少2%。

(一) 溫室氣體排放和自然資源消耗

溫室氣體排放

範圍類別	2022年溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量)	2022年人均溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量/人)	2021年人均溫室氣體排放量 (噸二氧化碳當量/人)
範圍1: 直接溫室氣體排放量	161.69	0.07	0.02
範圍2: 間接溫室氣體排放量	11,470.45	4.69	4.84
溫室氣體排放總量 (範圍1+2)	11,632.15	4.76	4.85

注：

- 2022年度經營活動產生的直接和間接自然資源消耗統計對象範圍為總行範圍，其中，直接溫室氣體排放（範圍1）主要為總行自有交通運輸工具汽油消耗量，間接溫室氣體排放（範圍2）主要為總行經營辦公活動的電力使用量；
- 人均排放量的核算以範圍1和範圍2排放量對應的統計口徑（以總行所有員工人數）為基準；

直接和間接自然資源消耗

類別	環境指標	單位	2022年度
經營活動直接產生的自然資源消耗	自有交通運輸工具所消耗的油量	升	8,076.99
	營業、辦公活動所消耗的水	噸	152,580.00
採購的產品或服務所產生的間接自然資源消耗	營業、辦公所消耗的電力	兆瓦時	21,761.44
	營業、辦公所使用的紙張	噸	21.70

(二) 積極踐行綠色運營

2022年，本行繼續嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《廣州市生活垃圾分類管理條例》等法律法規，堅持節能環保理念，推行綠色辦公、綠色運營，制定系列節能減排制度措施，切實踐行環境保護責任。近年來，本行發佈《堅決制止浪費厲行勤儉節約》《關於集團全體員工共同執行節儉公約的通知》，著力引導員工自覺節水、節電、節材等節約行為，提升資源利用效率，完善垃圾分類、綠色採購等管理工作。

節電措施

類型	措施
空調管理	<p>辦公室空調溫度夏季不得低於26攝氏度，冬季不得高於20攝氏度。空調運行期間不開窗。</p> <p>總行辦公大廈採用中央空調，定時控制空調開關，在下班後空調將自動關閉，如加班需使用需要提前報備申請。</p>
照明管理	<p>加強日常照明管理，根據實際情況按需開燈，即在光線充足、白天光照較好時不開燈，長時間離開辦公室或下班後及時關燈，並要求員工隨手關燈，做到人走燈滅，杜絕長明燈。</p> <p>總行辦公大廈停車場採用節能燈具，在無車輛或行人經過時將自動關閉，避免不必要的照明。</p>
電器管理	<p>定期檢查辦公場所的設備陳舊情況，由專人負責設備的日常維護保養，避免電器設備因老舊損壞而導致耗電量增加。</p> <p>設有專人巡查電器使用情況，在不使用時及時切斷設備電源。</p> <p>長時間離開辦公室、會議結束後、下班和節假期間，應將燈光、空調、電腦、印表機等用電設備切斷電源。</p>
電梯管理	<p>建議員工上、下梯在5層以內的使用樓梯步行，降低電梯能源消耗。</p>

節油節氣措施

類型	措施
車輛管理	<p>對公務車實行集中管理，用車需先進行預約，並有專人負責統一調配，合理安排車輛出行路線和人員搭配，鼓勵員工拼車出行，提高車輛的使用效率，減少車輛出行頻率。</p> <p>外出公幹嚴格執行行內差旅標準，同時優先選用公共交通，節約交通費用，不產生不必要交通費開支。</p> <p>加班交通優先使用公共交通工具。</p> <p>根據使用年限對老舊超標排放車輛進行報廢換新處理，並在換新時優先使用節能減排車型，減少汽車尾氣排放對環境的影響。</p>
食堂天然氣管理	<p>提前收集用餐需求，做適量的飯菜，避免浪費食堂天然氣、浪費糧食。</p>

節水措施

類型	措施
節水設備	衛生間使用節能感應水龍頭，避免因水龍頭未關造成的水資源浪費。
用水管理	<p>在行內張貼節約用水宣傳畫，加強員工節約用水意識。</p> <p>飲用水按需接取，避免浪費，不使用飲用水洗滌茶杯。</p> <p>衛生間、茶水間洗滌用水要做到人離水斷。</p> <p>定時對用水設備進行維護管理，防止跑、冒、滴、漏等現象。</p> <p>重複利用拖地產生的污水對綠植進行澆灌。</p>

節紙措施

類型	措施
無紙化辦公	<p>在行內張貼節約用紙宣傳畫，加強員工節約用紙意識。</p> <p>優先使用電子化辦公渠道，減少紙張消耗。</p> <p>投票、問卷、評價等工作，優先使用線上功能，減少紙張投票、紙張問卷和紙張評價。</p> <p>嚴控會議中非必要材料大量打印情況。</p> <p>嚴控大篇幅文件或多份數文件重複、無效打印。</p> <p>充分利用無敏感信息的廢棄紙張，減少新紙使用。</p>

其他環保措施

類型	措施
光盘行動	<p>按需取餐，不多拿、不多訂。</p> <p>執行光盘行動，不浪費。</p> <p>用餐完畢及時丟棄餐飲垃圾，幹濕分離。</p>
垃圾分類	<p>設置分類垃圾桶，加強垃圾分類宣傳，強化員工垃圾分類意識。</p> <p>為落實有關消防工作要求，消除安全隱患，構建舒適、整潔的工作環境，撤除信合大廈2號走火通道垃圾桶，大廈14樓南翼新設垃圾中轉站，用於垃圾定點投放。原則上大廈辦公樓層垃圾桶僅用於投放生活垃圾以及可回收垃圾，外賣食品等餐廚垃圾需與生活垃圾嚴格分類，自行投放至14樓南翼中轉垃圾桶。</p>
線上會議	<p>儘量增加線上會議的頻率，減少現場會議頻率。</p>
綠色數據中心	<p>在發電機房建設過程中，採用隔音、消音、廢氣淨化（二次處理淨化）、廢氣排放口佈局（建築物樓頂排放）等措施，並由環保部門進行驗收，確保工程建設符合環保標準。</p> <p>通過有效的設備保養及管理措施，提高能效，如定期清洗精密空調室外機。</p> <p>優化機房冷熱通道佈局，調節機房精密空調溫度設定值，使機房環境溫度保持在23℃左右，將冗餘精密空調作關機備用處置。</p> <p>照明照度保持在300lx（照度）-500lx之間，將冗餘照明作關閉備用處置，斷開未接設備的電源分支開關等。</p>

節能措施-用電器管理



節電措施-空調管理



倡導節約糧食



（三）有害及無害廢棄物處理

在有害及無害廢棄物管理方面，本行總行大樓產生的紙皮、塑膠、鐵等可回收廢物交由資源再生單位回收處理；食堂餐廚垃圾等不可回收廢物有垃圾清運單位日產日清；有害廢棄物有聘請的有資質的第三方進行回收處理。

6.3 環境關鍵績效

本行2022年度環境關鍵績效：

指標類型	指標名稱	單位	2022年
綠色金融	綠色信貸餘額 ¹	億元	248.95
	綠色信貸客戶	家	175
	綠色非金融企業債券投資餘額	億元	12.14
	綠色票據業務量	單	159
	綠色票據業務金額	億元	2.47
綠色運營 ²	溫室氣體排放總量（範圍1、範圍2，範圍3高碳信貸資產）	噸二氧化碳當量	9,032,822.22
	——直接溫室氣體排放量（範圍1）	噸二氧化碳當量	161.69
	——間接溫室氣體排放量（範圍2）	噸二氧化碳當量	11,470.45
	——高碳信貸資產產生溫室氣體排放量（範圍3）	噸二氧化碳當量	9,021,190.07
	自有交通運輸工具所消耗的油量	升	8,076.99
	營業、辦公活動所消耗的水	噸	152,580
	營業、辦公所消耗的電力	兆瓦時	21,761.44
	營業、辦公所使用的紙張	噸	21.70
綠色投融资	綠色信貸資產減排溫室氣體量	噸二氧化碳當量	176,601.18

¹统计口径依据银保监会《关于绿色融资统计制度有关工作的通知》（银保监办便函〔2020〕739号）中监管统计填报规则。

²绿色运营部分数据统计范围为广州农村商业银行股份有限公司总行。

6.4 環境目標管理

為積極響應國家“碳達峰、碳中和”目標，有效踐行綠色低碳發展理念，作為銀行業金融機構，本行不僅力求於2060或之前達到自身經營“碳中和”，同時還積極通過金融活動行為支持綠色金融發展。

在自身經營方面，本行採取節能環保措施，制定定性和定量的環境目標，以減少由於日常經營活動產生的能源消耗和溫室氣體排放。2022年，本行在人均直接溫室氣體排放、自有交通運輸工具所消耗的油量、營業、辦公活動消耗的水量等方面的措施均達成目標。

自身經營活動環境目標

分類	目標		2022年 完成情況
定性目標	較少能源消耗與 控制溫室氣體排放	多使用清潔能源，減少自有交通運輸工具消耗； 以規章制度制定、行內宣貫等方式減少用電消耗量； 以規章制度制定、行內宣貫等方式號召員工節約用水。	已達成
	廢棄物處置	優先使用及回收環保物料； 實現廢棄物分類處理； 使用環保方式實行廢棄物無害化處理。	已達成
	內部控制	遵守環境相關法律法規； 參與更多社區環保性質公益活動； 將環境與社會風險指標納入供應商採購標準中。	已達成
定量目標	外購電力	2022年自身經營節省用電至少1%。	已達成
	公務車汽油消耗量	2022年公務車汽油消耗量至少節省50%。	已達成
	廢棄物處置	2022年人均廢舊電子設備至少減少至0.30件/人。	已達成

在支持綠色投融資活動方面，本行從綠色信貸和綠色債券兩類產品出發，對其業務規模、增速以及所帶來的環境效益均提出了相應發展目標。2022年，本行的綠色信貸規模達248.95億元，增速69%，高於各項貸款增速，且綠色信貸資產所帶來的減排溫室氣體量增速為158.41%，取得了良好的環境效益。

投資活動環境目標

分類	目標	2022年完成情況
綠色信貸目標	綠色信貸增速不低於同期各項貸款增速	規模達248.95億元，增速69%，高於同期各項貸款增速
	綠色信貸所帶來的環境效益持續增長	綠色信貸資產減排溫室氣體量增速158.41%
綠色債券目標	綠色債券投資規模保持穩定	綠色非金融企業債券投資餘額連續兩年在10億元以上
	綠色金融債券實現零的突破	成功發行首期30億元綠色金融債券

6.5 防控環境風險

本行授信政策鼓勵支持綠色製造、節能環保、污染防治、清潔能源、綠色建築、綠色交通、綠色農業、資源迴圈利用、新能源、新材料等重點領域客戶。對於環境信用評級為紅、黃牌的企業，暫停用信及授信，待其評級恢復為藍、綠牌後方可繼續用信及授信。

（一）優化防控環境風險管理流程制度

本行不斷健全環境風險管理體系，借鑒國際先進管理技術，將環境相關風險的識別、評估和管理納入貸前、貸中及貸後各個階段，密切關注融資業務各環節環境相關風險，嚴格執行國家產業政策、環境管理及污染治理等政策要求，提升環境風險管理專業化水平，切實防控環境風險。

（二）完善防控環境風險政策

本行制定了《綠色信貸業務指引》等專項政策指引，從政策層面明確提出，繼續加大對綠色環保等關係國計民生及區域發展重點領域的授信支持，精準服務實體經濟；嚴格限制違規新增“兩高一剩”貸款，不斷提升本行的環境和社會表現。同時，引導使用綠色信貸產品，持續跟蹤綠色金融相關產業政策和監管要求，根據綠色信貸統計口徑引導符合條件的客戶充分使用“綠企貸”、“碳排放權質押貸款”等綠色金融產品，支持全行綠色金融大發展。

(三) 理順綠色信貸管理流程

(1) 貸前識別環境風險

風險識別。本行將環境信用評級為紅牌、黃牌的企業視為環境不達標企業，並禁止對該類企業新增任何形式的信貸支持；對未通過環境影響評價審批或環保設施驗收的項目，以及屬於國家產業政策限制和淘汰類的新建項目，本行不提供信貸支持；若涉及排放污染物的生產類企業未取得排污許可證，本行亦不提供信貸支持。

盡職調查。本行通過多種途徑對企業及項目在環境方面的風險進行識別，如通過現場走訪及授信資料審閱的方式核查企業或其運營項目是否符合環保相關政策規定，核查企業排污許可證是否在有效期內，在生態環境廳或生態環境局等相關網站查詢企業最新環境信用評級結果等。

(2) 貸中評估環境風險

授信審批。本行嚴格落實環保、安全生產政策法規，有效防範環境風險。對環境不達標、安全生產違法違規企業不得新增任何形式的信貸支持；對未通過環評審批或環保設施驗收的項目以及屬於國家產業政策限制和淘汰類的新建項目，不得提供信貸支持；對於“兩高一剩”行業的客戶和業務，嚴禁違規新增，穩妥有序退出過剩產能領域。

資源配置。本行信貸資源配置進一步向低能耗、低資源消耗、低污染、低排放的行業和領域傾斜。

(3) 貸後加強風險管理

本行在項目貸後保持對企業環保情況的關注，持續監測環境風險，包括對企業排污許可證的續辦情況、排污情況、環保設施驗收結果、環境信用評級結果等環保相關許可證及設施進行持續跟蹤。若本行發現企業出現排污許可證未續辦、排污不達標、環保設施驗收未通過、被評定為紅牌或黃牌等風險信號，將暫停向其發放授信，並根據重新調查的結果，考慮收回存量授信，逐步壓降退出。

6.6 應對氣候變化

本行遵循氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD）框架，主動識別氣候變化帶來的相關物理風險和轉型風險並積極應對。

風險識別		風險分析	風險應對
物理風險	由極端氣候災害或慢性氣候變化、環境污染等帶來的潛在風險。	影響業務的連續穩定開展； 破壞本行資產； 威脅員工健康安全； 影響數據中心和通訊網絡。	針對自然氣象災害制定應急管理措施。
轉型風險	由政策、市場、技術、投資偏好等變化帶來的潛在風險。	增加本行運營成本； 落後資產、技術的淘汰； 影響本行聲譽。	響應國家及地方政府的碳中和號召，積極融入； 制定綠色金融頂層規劃引導本行綠色金融業務開展； 科技賦能綠色轉型； 倡導綠色辦公。

為應對氣候變化，本行在授信政策中明確綠色信貸業務的授信策略，積極利用廣州綠色金融改革創新試驗區的政策優勢和區位優勢，從戰略高度推進綠色信貸，促進本行投融資結構和經營發展向綠色轉型，不斷提升本行的環境和社會表現。此外，本行在信貸管理方面強化對客戶環境、社會風險分類管理及分類結果的運用，推進資產結構的綠色轉型升級，降低高污染、高碳排企業的融資，同時提升綠色信貸比重。

一是在信貸准入上重點支持被列入工業和信息化部認定的綠色製造名單內企業、各級政府納入綠色項目庫的綠色項目、國家重點節能環保技術推薦目錄的項目以及得到國家和地方政策支持或得到國家主管部門表彰、推薦、鼓勵的企業和項目等。

二是對環境不達標、安全生產違法違規企業不得新增任何形式的信貸支持；對未通過環評審批或環保設施驗收的項目以及屬於國家產業政策限制和淘汰類的新建項目，不得提供信貸支持；對存量貸款的環保、安全生產風險要進行針對性排查，對有環境、安全生產違規違法行為、不達標的企業要積極採取措施，嚴格控制或逐步退出貸款。

三是繼續將“兩高一剩”行業的客戶及業務列為退出限制類行業，嚴控新增，存量業務繼續執行有序退出和持續壓降政策。保障煤電、煤炭、鋼鐵、有色金屬等生產企業的合理融資需求，同時支持鋼鐵、有色金屬等傳統產業改造升級，促進更多資金投向能源安全保供和綠色低碳領域，推進綠色高質量發展。

6.7 開展環境保護

本行積極組織員工開展環保公益實踐活動，提高員工環保意識，組織員工植樹造林、清理街道垃圾，努力共建綠美家園。2022年，累計開展環保活動32場次。一是組織開展“垃圾分類，從我做起”志願服務活動。為進一步推進垃圾分類工作，增強本行員工環境保護意識，本行通過組織員工在轄內村社開展垃圾分類宣傳、環境衛生整治等活動，以實際行動號召更多村民（居民）參與文明城市創建，深入貫徹落實“人民城市人民建，人民城市為人民”重要理念。

二是組織開展義務植樹活動。本行切實把“綠水青山就是金山銀山”的發展理念落實到具體行動中，積極推動員工在轄內村社開展義務植樹活動，一以貫之地譜寫綠色發展篇章，踐行本土國企的使命擔當，為助力鄉村振興高質量發展、助力國家“雙碳”戰略目標的實現積極貢獻力量。



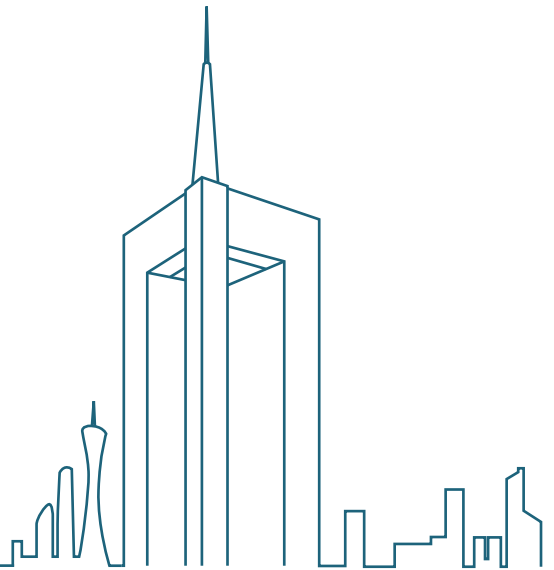
2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

07

以人為本，關愛員工



7.1 保障員工權益

（一）招聘與解聘

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規規定，制定《廣州農村商業銀行勞動合同管理實施辦法（2020年修訂）》依法合規保護員工合法權益。2022年度，本行全體員工勞動合同簽訂率100%，合同條款包括工作時間、休息休假、勞動報酬、社會保險、勞動保護、勞動條件、職業危害防護等法定必備條款。本行在招聘過程中嚴格核實擬錄用人員身份、年齡等信息，嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》及《中華人民共和國禁止使用童工規定》，反對任何形式的歧視、使用童工或強迫勞動。

本行制定了《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》《廣州農村商業銀行校園招聘員工管理辦法》，根據本行“十四五”發展戰略規劃要求，和人力資源預算目標，規範開展人員招錄工作，積極引入優秀人才，促進本行員工隊伍優化調整。

本行尊重員工職業選擇，在勞動合同中明確合同期限和勞動合同的變更、解除、終止等條款，嚴格按照適用的法律法規和本行離職相關規定處理員工離職。

截至2022年末，本行員工總人數8,860人，其中女性員工共4,108人，占比46.37%；本行合同制員工共8,474人，占比95.64%；本行本科及以上學歷員工共6,644人，占比74.99%。

（二）完善晉升機制

2022年，本行繼續優化完善人力資源管理制度，加強專業序列崗位員工隊伍建設，暢通員工發展通道，提高員工工作積極性，建設高素質專業人員隊伍，為全行經營管理提供人才保障。在積極開展人才儲備、吸納多元化人才的同時，加強全行幹部員工隊伍建設，積極推進各類人才培養工程建設，加快後備人才的選拔和儲備，加強選人用人工作監督，建立公平、合理的薪酬待遇上升機制以及職務晉升機制，保障員工平等的發展機會。

（三）工作時長與假期

2022年，為維護員工休息、休假權利，調動員工工作積極性，本行修訂《廣州農村商業銀行員工休假管理辦法（2022年修訂）》。本行實行每日工作8小時工作制，杜絕強制勞工。如因工作需要安排員工加班，則遵循自願原則，並根據相關規定支付加班費。

本行嚴格遵守《中國人民共和國勞動法》等相關法律法規規定員工工作時間，公休假包括雙休日和國家法定節假日，國家法定節假日按照國家規定執行，員工請假包括帶薪年休假、產假、婚假、喪假、事假、病假及探親假等。

（四）平等多元化

本行高度關注性別多元化，男性與女性職工數量維持在合理、穩定的水平。本行充分尊重女性職工的決策意見，在人員晉升、薪酬福利等範疇致力於為女性創造公平友好的職業發展環境，實現雇員的性別平等，確保性別多元化對本行的經營工作產生正面的促進作用。

（五）民主與溝通

為保障員工民主權利，印發《廣州農村商業銀行股份有限公司職工代表大會實施辦法（試行）》，進一步規範職工代表大會操作程序，切實維護員工合法權益。加強行務公開管理，印發《廣州農村商業銀行股份有限公司行務公開實施辦法（試行）》，推行行務公開制度化、規範化，保障員工參與我行民主決策、民主管理和民主監督的權利。建立直接聯繫群眾制度，深入一線開展“工會主席接待日”“團幹青年面對面”等活動，聚力協調解決員工普遍反映的實際問題，使“深入基層、融入群眾”成為工作常態。

（六）薪酬與福利

本行薪酬管理堅持按勞分配、效率優先、兼顧公平及可持續發展的原則，遵循“績效考核引領發展”理念，根據“承接戰略、對標同業、保持本色、強調核心”的考核思路，建立符合現代金融企業發展要求的激勵機制，形成有效的員工激勵與約束機制，有效發揮薪酬的保障激勵作用，充分調動員工的工作積極性。

本行根據國家相關法律法規，為全體員工繳納社會保險和住房工資基金，建立了全行性企業年金及補充醫療保障計畫，提高員工福利待遇水平，保護職工的合法權益。

7.2 強化員工培訓

本行始終重視員工的專業水平和職業素養提升，不斷強化員工培訓，積極貫徹人才興行戰略部署，打造一支符合“十四五”發展戰略規劃的人才隊伍。

一是開展專項學習活動。2022年，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的十九屆歷次全會精神和二十大會議精神，大力推動教育培訓工作抓緊抓實、出新出彩，突出政治性、專業性、實效性，重點圍繞黨建引領發展、十四五規劃能力重塑、幹部隊伍強化以及人文素養提升等“四大主線”開展，累計推進項目490餘個，覆蓋學員7萬餘人次，開展410場線上直播培訓，人均線上學習82小時，聚焦綜合客戶經理、風險經理、產品經理、金融科技人才等關鍵崗位人員，深入扎實開展了一系列專項培訓。

二是不斷優化管理幹部成長路徑。2022年，本行通過內訓、外派培訓、轉培訓等多種方式組織專題培訓，培訓項目內容涉及黨務、紀檢監察、內部審計、人力資源管理、財務管理、績效管理、辦公管理、採購管理等專題，其中財務相關培訓20場次，內部審計培訓7場次，著力提升員工隊伍素質水平，為推動我行高質量發展提供組織保證和人才支撐。



三是啟動“揚帆計畫”人才培養項目。2022年5月，本行啟動開展“揚帆計畫”產品經理人才培養項目。以產品經理隊伍建設為驅動，以專業能力提升為牽引，通過體系化、多元化的培養為產品經理專業賦能。週期4個月，創新採用“線下集訓賦能+線上課題活動+社群學習”的混合式學習培養模式，重點圍繞市場洞察與調研分析、數據管理、金融產品設計方法、市場推廣、用戶思維五大課題，共組織開展四期專題培訓、三期知識測驗和兩次課題彙報，參與學員涵蓋總行公司、零售、普惠條線10個部門120名產品經理，共793人次，整體取得良好效果，培訓項目入選《2022年廣東銀行業典型培訓案例集》。

7.3 開展員工活動

一是開設“職工大學堂”。針對員工興趣愛好需求動態優化課程設置，全年各級工會廣泛開展籃球、足球、瑜伽、太極拳等興趣培訓班，積極組織員工參加行內外各類文體比賽，持續增強員工的凝聚力、參與感。

二是豐富員工文化生活。先後開展“金虎迎新春·墨香送福到”新春送福、“最·女神”慶三八節、“悅滿中秋·情暖農商”中秋DIY等節慶活動，舉辦“逐夢農商·‘羽’你同行”羽毛球比賽等全行性體育活動，不斷滿足廣大員工日益增長的文化需求。

三是實施工會品牌創建行動。以“組織建設”“陣地建設”“活動融合”“考核評價”為抓手，開展跨機構集中觀摩、經驗交流和成果展示活動，全方位、多維度地挖掘宣傳活動成效。

“新春送祝福，關愛暖人心” 開展2022年春節送溫暖慰問活動

在新春佳節來臨之際，為進一步弘揚中華民族傳統美德，落實“我為群眾辦實事”工作要求，把溫暖和關懷送到廣大員工的心坎上，本行黨委聯合工會組織開展春節送溫暖慰問活動。黨委領導班子成員深入困難員工家中，給他們送去新春的問候。

逐夢農商 “羽” 你同行 2022年廣州農商銀行機關羽毛球比賽

為深入學習貫徹習近平總書記關於建設體育強國的重要論述，廣泛開展豐富多彩的群眾性體育活動，本行舉辦2022年“逐夢農商‘羽’你同行”機關羽毛球比賽。我行以本次比賽為契機，激勵廣大員工團結協作、勇於拼搏、追求卓越、爭創佳績。



“悅滿中秋·情暖農商” 中秋DIY等節慶活動

為傳承中華傳統文化，豐富職工業餘文化生活，進一步增強職工凝聚力，機關工會在中秋節來臨之際舉辦“悅滿中秋·情暖農商”中秋節DIY活動。

“最·女神” 三八婦女節活動

3月8日，總行在二樓大堂舉辦“最·女神|遇見最美的自己”三八婦女節活動以“最·女神”為主題，在全行開展圖片徵集活動，並且評選出38幅具有代表性彰顯本行女員工活力風采、傳遞正能量的圖片。圖片種類包括最“運動”系列、最“文藝”系列、最“生活”系列等，多方面展示集團全體女員工工作之餘多才多藝的另一面。通過本次活動，向全體女員工送上了節日的祝福，在行內營造了溫馨、美好的節日氛圍，提升了員工的幸福感。

“奮楫啟航” 職工書畫攝影手作展

為迎接黨的二十大勝利召開，慶祝本行成立70周年，以“黨建帶工建”深入推進企業文化建設，9月6日上午，本行主辦的“奮楫啟航”職工書畫攝影手作展在廣州農商銀行大廈正式開幕。作為本行“70周年行慶系列活動”之一，本次展覽為廣大員工提供了發現自我、表達自我、展現自我的平臺，豐富了員工的精神文化生活，展示了本行員工多才多藝的青春風采、蓬勃向上的精神面貌。

舉行行史館啟動儀式

12月28日，“廣州農商銀行成立70周年暨行史館啟動儀式”在信合大廈25樓舉行。站在成立70周年的新起點，本行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習宣傳貫徹黨的二十大精神，在全行“十四五”戰略規劃的指引下，把握新形勢下的機遇與挑戰，建功新時代，奮進新征程，以高響應黨建驅動高質量發展，在服務發展大局中踐行國企使命，在共創美好生活中砥礪金融初心，以更加飽滿的精神狀態、更加堅定的姿態、更加有力的步伐，向著“成為國內一流商業銀行”的目標闊步前進！

7.4 關愛員工健康

（一）健全關愛服務體系

本行全面推進“農商有愛·情暖人心”專項行動，組建幫扶專項小組、健康服務諮詢隊、心理援助服務隊3支隊伍，建立健全項目管理標準化、內外資源協同、後勤服務保障等6項運行機制，全方位、多層次構築員工關愛體系。

（二）延伸普惠服務觸角

本行扎實推動實施職工互助保障計畫，逐步完善住院醫療、重大疾病、意外傷害的“三位一體”職工醫療保障體系，以實際行動踐行“員工至上”的服務理念。

（三）做實困難員工幫扶

本行通過定期走訪慰問及時了解困難員工需求，對困難員工實行建檔立卡，推動困難員工幫扶工作常態化、規範化，全年累計向44名遭遇重大疾病、重大災害等困難員工發放關愛基金，全方位關注員工生活冷暖。

（四）組織開展員工體檢

本行重視員工身體健康，定期組織員工進行健康體檢。2022年度，為滿足員工多元化、個性化體檢需求，本行繼續選擇優質三甲公立醫院與體檢機構提供員工自由選擇，並持續優化體檢套餐項目，以滿足不同性別、不同年齡段員工的需求。同時，不斷完善體檢相關工作，開展體檢後體檢報告信息解讀與體檢報告分析專場講座，以便於員工真正了解自己體檢指標的意義，為以後日常保健或調理提供專業的指導，最大價值的發揮體檢的作用，為員工的健康保駕護航。

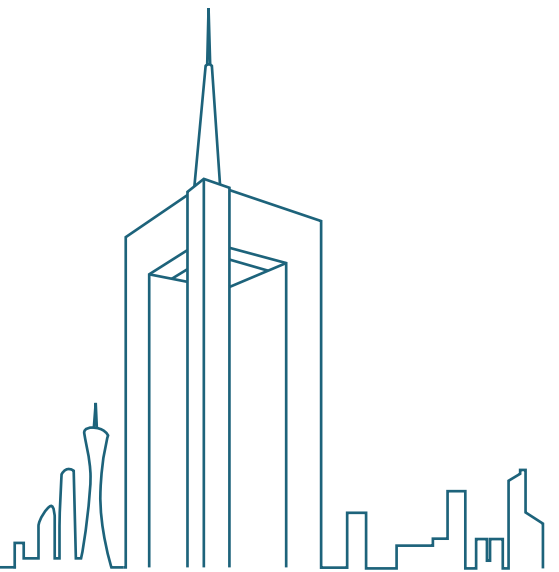
2022

廣州農商銀行
社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

08

共享發展，貢獻社會



8.1 履行幫扶責任

2022年，本行召開黨委會議專題研究鄉村振興結對幫扶工作，深入實地開展調研，捐贈200萬元支持清遠市陽山縣七拱鎮黨建引領鄉村振興示範帶、路燈加裝、道路加寬及校車亭建設等項目，捐贈180萬元支持貴州省畢節市納雍縣和織金縣9個村完善安全生命防護工程、優化提升人居環境等，以實際行動彰顯國企擔當，獲評“廣東扶貧濟困紅棉杯金杯”榮譽。

2022年，本行積極參與消費幫扶工作，倡議員工個人幫銷甘肅旗縣、湛江太平鎮等地特色農產品，積極發動各級工會組織採購貧困地區農副產品，助力解決農戶“賣難”問題。

8.2 踐行公益慈善

2022年，金米基金會將項目開展區域由全國調整為廣東本地，重點服務廣州市，以鄉村振興為服務主線，探索“公益+金融”新模式，打造“金米公益·同在榕樹下”公益品牌，不斷提升區域影響力，慈善項目善款支出819.72萬元。主要項目開展情況如下：

（一）銀社助農促振興項目

金米基金會聯合廣州市社會組織聯合會，在花都區、增城區開展該項目。主要圍繞鄉村產業項目孵化、鄉村組織人才培育及困難群體關愛三大方面開展幫扶，善款支出200萬元。項目通過搭建鄉村振興相關產業項目孵化平臺，深入了解廣大村民、退役軍人、創業青年、婦女等鄉村振興主體的幫扶需求，為其提供資金扶持，以產業帶動就業、促群眾穩定增收。

（二）助力廣州鄉村振興項目

圍繞“服務鄉村振興”主線，支持廣州市轄區261個村社開展鄉村振興工作，包括美麗鄉村建設、完善公共文體設施、敬老恤病、助學助殘等，項目累計受益近20萬人次，善款支出440.68萬元。

（三）其他項目

一是支持傳承粵劇傳統文化，向廣州市振興粵劇基金會捐贈100萬元；二是支持新冠肺炎疫情防控工作，向廣州市紅十字會捐贈44萬元，用於醫院、方艙後勤管理。

8.3 同心抗擊疫情

本行黨委深入學習貫徹黨的二十大精神和習近平總書記關於疫情防控的重要指示精神，認真踐行“人民至上、生命至上”理念，嚴格按照市委組織部、市國資委的工作要求，快速行動、廣泛動員，組織“金穗向陽”疫情防控黨員志願服務隊馳援海珠、花都、白雲、荔灣等中高風險地區，凝聚起眾志成城、共克時艱的強大合力，以高度的政治自覺、強烈的責任擔當、扎實的工作作風，圓滿完成上級部署的防疫任務，特別是助力海珠區康鷺片區順利解封，為織牢織密疫情防控網貢獻農商力量。

（一）全面築牢疫情防控防線

嚴格落實“疫情要防住、經濟要穩住、發展要安全”的重要要求，及時制定應急工作方案，成立應急工作領導小組，提出積極應對疫情影響、全力以赴保障全行正常生產經營的工作舉措，切實保障業務有效運轉。制定並下發通知、文件，落實落細疫情防控各項措施，實現科學精準防控。做好新階段疫情防控，確保平穩有序轉段，完整、準確、全面理解和把握“新十條”要求，統籌做好全行發展和安全。

（二）全面完成抗疫支援任務

全年組織“金穗向陽”志願服務隊32,000餘人次馳援海珠、花都、白雲、荔灣、南沙等地區，凝聚抗疫“紅色力量”。一是全力打贏康鷺片區阻擊戰。面對社區居民的複雜情況，全面統籌協調，加強調度指揮，協助完成核酸檢測45,000餘人次、派發抗原試劑50,000餘份、配送生活物資82,000餘次，實現核酸、抗原應檢盡檢，各類人群應轉盡轉，歷時一個多月圓滿完成支援任務。二是助力打贏多個區域攻堅戰。嚴格落實市委組織部、市國資委、市財政局工作要求，自2022年10月12日起，先後派出近1,500人支援海珠區、荔灣區、白雲區、南沙區和花都區等風險區域，積極向花都區、白雲區29個街道村社捐贈口罩、消毒液、礦泉水等防疫物資近6萬份，選派31人精銳支援隊伍馳援南沙項目，捐贈資金44萬元支持項目運營管理。三是合力打贏下沉社區防禦戰。積極動員黨員幹部職工就地轉化，主動下沉到廣州11個行政區近700個社區開展疫情防控志願服務13,000餘人次。

（三）全力做好關心服務保障

建立健全關心關愛和服務保障工作機制，組織召開關心關愛專題工作會，領導幹部多次通過現場、電話等方式開展慰問，為一線隊員加油鼓勁。成立物資保障專項工作組，暢通需求反饋渠道，竭力解決一線隊員防疫物資、應急藥品和生活用品需求，同步安排專業醫護隨隊進駐，聯繫專業機構提供核酸檢測和消殺服務，做細抗疫支援後勤保障“一條龍”服務，全方位守護隊員身心健康。



8.4 做好社區服務

本行黨委牢固樹立“人民至上、生命至上”理念，不斷鞏固“我為群眾辦實事”實踐活動成果，全覆蓋落實黨員“雙微行動”，“金穗向陽”黨員志願者下沉廣州11個行政區近700個社區，開展疫情防控、金融知識宣傳、垃圾分類、文明城市創建等志願服務活動，主動認領微項目、微心願，以實際行動解決群眾身邊“急難愁盼”問題，充分發揮黨員先鋒模範作用，詮釋國企黨員責任擔當。

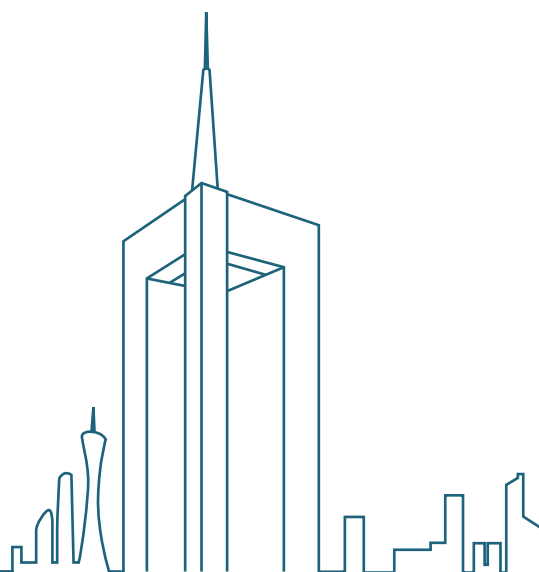
走進社區，為群眾圓夢

各級黨組織黨員深入所在社區，分批次開展圓夢活動，點亮群眾“微心願”，通過走訪轄內社區困難老黨員、殘疾人家庭等，為他們送上所需的愛心物資，用實際行動傳遞廣州農商銀行關懷與慰問，全力打通服務群眾“最後一公里”。

2022 廣州農商銀行 社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

09 社會責任展望



2023年，是本行“十四五”深化轉型、全面發力、承上啟下的關鍵之年。本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為根本遵循，全面貫徹落實黨的二十大精神，按照中央、省市黨委政府工作部署，切實擔起金融國資“公轉”“自轉”定位要求，結合本行“十四五”發展戰略規劃，以堅持和加強黨的全面領導為統領，以“成為國內一流商業銀行”為戰略願景，將業務高質量發展與履行社會責任有機結合，實現健康平穩的高質量發展。

經濟方面：本行將以服務實體經濟為使命，堅決扛起國有金融企業的責任擔當，積極貫徹落實國家、省市發展戰略，助力廣州加快構建現代化產業體系、推動南沙深化粵港澳全面合作、打造國際財富管理中心與消費中心，始終堅持聚焦主責主業，深耕本土本源，深入推進業務轉型，持續深化改革創新，加大對實體經濟的支持力度，推動金融資源向經濟社會發展的重點領域配置，進一步提升普惠金融和鄉村金融服務的覆蓋面、可得性和滿意度。

社會方面：本行將堅持以客戶為中心，聚焦核心重點客群增長，扎實推進客戶經營與客群建設工作，專注產品服務體系建設；扎實推進合規法律風險管理，健全消費者權益保護體制機制建設，進一步夯實金融消費者權益保護工作，做好消費者教育與引導，抓好源頭防控與治理；以支持業務發展為中心，建立分層分類的人才培養體系，推動序列建設與優化，關注員工身心健康；持續開展各類公益活動，支持本土鄉村振興、社會民生發展及文化弘揚。

環境方面：本行將優化行業佈局，以綠色環保領域為切入點，加大對政策鼓勵領域企業的金融支持；加快綠色金融發展，圍繞綠色低碳產業、生態環境建設、雙碳戰略等轉型領域，加大綠色服務創新，強化風險流程管控。同時，本行也將積極響應國家綠色節能政策，倡導和踐行綠色節能理念，推行節能環保辦公舉措，組織開展環保活動，助力社會可持續發展。

關鍵績效表

環境³

ESG指標	單位	2022年數據
A1 排放物		
A1.1 排放物種類及相關排放數據 ²		
A1.2 溫室氣體排放量及密度 ^{1, 2}		
總排放量 ³	噸-二氧化碳當量	11632.15
年排放密度 ⁴	噸-二氧化碳當量/平方米	0.10
直接排放 (範圍一)		
汽油	噸-二氧化碳當量	161.69
天然氣	噸-二氧化碳當量	—
液化天然氣	噸-二氧化碳當量	—
間接排放 (範圍二)		
外購電力	噸-二氧化碳當量	11470.45
A1.3 & A1.4 廢棄物		
廢舊電子設備 ⁵	件	744
人均廢舊電子設備	件/人	0.30
A2 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度 ¹		
能源總耗量 ⁶	噸標準煤	2683.36
能源消耗密度	千克標準煤/平方米	23.51
直接能源耗量		
汽油	升	8076.99
天然氣	立方米	—
液化天然氣	噸	—
間接能源耗量		
外購電力	兆瓦時	21761.44
年耗電密度 ^{6, 8}	千瓦時/平方米	
公務車汽油消耗量 ⁹	升	8076.99
A2.2 水資源消耗量及密度 ¹		
辦公用水	立方米	152580
年用水密度 ¹⁰	立方米/平方米	1.34
A2.3 資源消耗量 ¹²		
辦公用紙量	噸	21.7
辦公耗紙密度 ¹¹	千克/人	8.88
跨地區視頻會議比例 ¹	百分比	80%
會議室視頻設備覆蓋率 ¹	百分比	27%
跨地區視頻會議數量 ¹	次	207
視頻會議總數 ¹	次	260

注：

1. 2022年度全年溫室氣體排放、能源集水資源使用，及視訊會議相關資料收集及披露範圍為廣州總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）。由於機房的排放物類資料和能源及資源消耗類資料尚不能單獨計量，本行溫室氣體排放強度、廢棄物排放強度、能源消耗強度及辦公用水消耗強度均包含辦公區域和機房。

2. 基於本行的業務內容，運作過程中所產生的廢氣排放主要來源於溫室氣體與公務車尾氣，其中，公務車尾氣包括氧化物、硫化物及其他受國家法律及規例規管的污染物，相比溫室氣體排放總量，該部分污染物排放總量並不顯著，故不做披露。

3. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

4. 年溫室氣體排放密度是指根據2022年度總行溫室氣體排放總量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積溫室氣體排放量。

5. 2022年度廢舊電子設備及人均廢舊電子設備相關資料收集及披露範圍為廣州總行（包括信合大廈、網羽中心、景雲大廈及番禺培訓中心）口徑。基於本行的業務內容，運營過程中產生的有害廢棄物主要為廢氣螢光燈管、廢硒鼓墨水匣，其總產生量較小，故不做披露；產生的無害廢棄物主要為整機未拆解的廢舊電子設備，皆交由回收商進行處理，由於廢舊電子設備種類繁多，無法準確統計其重量，故暫不對其重量進行披露。

6. 能源消耗總量為根據總行電力和油耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》中換算因素計算。

7. 能源消耗密度是根據2022年總行能源消耗總量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積能源消耗量。

8. 年耗電密度是指根據2022年總行用電量級總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗電量。

9. 由於持續進行公務車管理，公務車汽油用量相比2021年有所下降。

10. 年用水密度是指根據2022年總行用水量及總行建築總面積計算的總行年度單位建築面積耗水量。本行用水全部來源於市政供水，在求取適用水源上無任何問題。

11. 辦公耗紙密度是指2022年總行員工的人均打印紙消耗量。

12. 基於本行的業務內容，包裝物資料的統計與披露不適用。

社會

	ESG指標	單位	2022年數據
B1. 僱傭 ¹			
B1.1按類別劃分的 僱員總數	員工總人數	人	8,860
性別	男性員工數	人	4,752
	女性員工數	人	4,108
僱傭類型	合同制員工	人	8,474
	勞務派遣員工	人	386
僱員類型	高層管理層	人	8
	中層管理層	人	246
	管理層	人	982
	一般員工	人	7,624
按學歷劃分	專科及以下	人	2,216
	本科	人	5,481
	研究生及以上	人	1,163
按年齡劃分	29歲及以下	人	1,927
	30-49歲	人	5,505
	50歲或以上	人	1,428
按地區劃分	中國大陸	人	8,853
	港澳臺	人	7
	海外	人	0
其他類型	處於產假、待產假的僱員人數	人	235
	未來五年內合資格退休的僱員人數	人	970
B1.2按類別劃分的 僱員離職率	員工總人數離職率	百分比	3.16%
性別	男性員工	百分比	52.50%
	女性員工	百分比	47.50%
僱員類型	高層管理層	百分比	0.00%
	中層管理層	百分比	0.71%
	管理層	百分比	5.36%
	一般員工	百分比	93.93%
按學歷劃分	專科及以下	百分比	18.93%
	本科	百分比	55.71%
	研究生及以上	百分比	25.36%
年齡	29歲及以下	百分比	45.00%
	30-49歲	百分比	42.50%
	50歲或以上	百分比	12.50%
地區	中國大陸	百分比	100.00%
	港澳臺	百分比	0.00%
	海外	百分比	0.00%
B2. 健康與安全			
B2.1過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數			

ESG指標		單位	2022年數據
	因工作關係死亡人數（2020年）	人	0
	因工作關係死亡人數（2021年）	人	0
	因工作關係死亡人數（2022年）	人	0
B2.2因工傷損失工作日數			
	工傷次數	次	6
	因工傷損失總日數	天	264
B2.3健康與安全措施			
	社會保險覆蓋率	百分比	100%
	員工體檢覆蓋率	百分比	100%
B3發展及培訓 ²			
B3.1按類別劃分的受訓僱員百分比			
性別	男性員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	女性員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
僱員類型	管理層員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	高層管理層員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	中層管理層員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
	一般員工培訓覆蓋百分比	百分比	100%
B3.2按類別劃分的僱員受訓情況及平均時數			
	總培訓人次	人次	77,552
性別	男性員工培訓人次	人次	40,327
	女性員工培訓人次	人次	37,225
僱員類型	管理層員工培訓	人次	11,232
	高層管理層員工培訓	人次	114
	中層管理層員工培訓	人次	1,812
	一般員工培訓	人次	66,320
培訓類型	高層員工培訓	人次	114
	中層員工培訓	人次	1,812
	基層員工培訓	人次	75,626
	全體員工總培訓時長	小時	832,043
性別	男性員工受訓練時長	小時	422,267
	女性員工受訓練時長	小時	409,775
僱員類型	管理層員工受訓練時長	小時	137,402
	高層管理層員工受訓練時長	小時	446
	中層管理層員工受訓練時長	小時	33,809
	一般員工受訓練時長	小時	694,640
	人均培訓時數	小時/人	102
性別	男性員工平均培訓時數	小時/人	100
	女性員工平均培訓時數	小時/人	105
僱員類型	管理層員工平均培訓時數	小時/人	100
	高層管理層員工平均培訓時數	小時/人	56
	中層管理層員工平均培訓時數	小時/人	139
	一般員工平均培訓時數	小時/人	101

ESG指標		單位	2022年數據
B5. 供應鏈管理			
B5.1按地區劃分的供應商數目			
供應商數目	境內	個	569
	境外	個	5
B6. 產品責任			
B6.2接獲關於產品及服務的諮詢投訴			
客戶服務	客服話務處理量	萬通	385.26
	人工接通量	萬通	132.56
	人工接通率	百分比	71.28%
	客戶服務滿意率	百分比	98.56%
	客戶對投訴處理滿意度	百分比	92.81%
客戶投訴	投訴事件	宗	1,263
	投訴受理率	百分比	100%
B7. 反貪污			
B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓			
反洗錢培訓	反洗錢培訓	次數	188
	反洗錢培訓覆蓋人次	人次	77,255
B8. 社區投資			
B8.2在專注範疇動工資源			
	員工幫扶投入	萬元	160.18
	幫助困難員工人次	人次	44
	累計志願活動時長	小時	220,000
	扶貧投入總額	萬元	380
	公益慈善總投入	萬元	819.72
	公益慈善項目受助人次	人次	200,000

1. 相關數據統計口徑為2022年1月1日至2022年12月31日本行員工。本行員工相關數據覆蓋與本行簽署正式勞動合同的員工及勞務派遣員工。

2. 培訓相關數據均包含線上及線下培訓時間，數據統計範圍涵蓋行內全員培訓數據和行領導外部培訓數據。

獨立有限鑒證報告

獨立有限鑒證報告

致广州农村商业银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们接受委托，对广州农村商业银行股份有限公司（以下简称“广州农商银行”）2022年1月1日至2022年12月31日期间的年度社会责任报告（以下简称“社会责任报告”）中选定的2022年度关键数据执行了有限保证的鉴证。

关键数据

我们对以下选定的2022年度关键数据进行了有限保证的鉴证：

- 建筑面积（平方米）
- 办公用电消耗量（兆瓦时）
- 办公用水消耗量（立方米）
- 公务车汽车油耗量（升）
- 办公打印纸消耗量（吨）
- 员工总人数（人）
- 女性员工人数（人）
- 合同制员工人数（人）
- 员工总人数离职率（%）
- 全体员工培训总时长（小时）
- 客户服务满意率（%）
- 客户投诉受理率（%）
- 反洗钱培训覆盖人次（人次）
- 扶贫投入总额（万元）
- 公益慈善投入总额（万元）

我们的鉴证工作仅限于截至2022年12月31日止的年度关键数据，与前期有关的资料及于2022年社会责任报告中所包括的任何其他数据均不在我们的工作范围内。

编报基础

广州农商银行编制社会责任报告2022年度关键数据所采用的编报基础列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

董事会的责任

按照编报基础编制社会责任报告2022年度关键数据是广州农商银行董事会的责任。该责任包括设计、执行和维护于编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性和质量控制

我们执行鉴证工作的过程独立于广州农商银行。就提供此有限保证的鉴证业务而言，我们与广州农商银行之间无任何影响我们独立性的关系。我们遵循《国际质量控制准则第1号》，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

我们的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对社会责任报告 2022 年度关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证的鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证的鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证的鉴证业务的保证程度远低于合理保证的鉴证业务。我们不会就社会责任报告选定的 2022 年度关键数据是否在所有重大方面按照编制基础编制，发表合理保证意见。

我们的鉴证工作包括评估社会责任报告 2022 年度关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，选择的鉴证程序取决于我们的判断及我们对项目风险的评估。鉴于本业务的具体情况，我们所执行的程序包括：

- 1) 与广州农商银行参与提供社会责任报告 2022 年度关键数据的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 对选定的 2022 年度关键数据选择样本进行检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

由于对于非财务数据，未有评估和计量的国际公认通用标准，故此不同但均为可予接受的计量和计量技术，或会导致报告结果出现差异，继而影响与其他公司的可比性。

有限保证结论

基于我们执行的程序以及取得的证据，我们未有发现任何事项使我们相信广州农商银行截至 2022 年 12 月 31 日止的年度关键数据在所有重大方面未有按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向广州农商银行董事会出具，除此之外不得作为其他用途。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

中财绿指（北京）信息咨询有限公司
中国 北京
2023 年 4 月 7 日



附：关键数据编报基础

- **建筑面积（平方米）**：建筑面积是指2022年广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）建筑总面积（含办公区域及机房）。
- **办公用电消耗量（兆瓦时）**：办公用电消耗量是指2022年广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）全年所消耗的电力总量。
- **办公用水消耗量（立方米）**：办公用水消耗量是指2022年广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）全年所消耗的用水总量。
- **公务车汽车油耗量（升）**：公务车汽油消耗量是指2022年广州农村商业银行总行公务车的汽油总消耗量。
- **办公打印纸消耗量（吨）**：办公打印用纸消耗量是指2022年广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）全年所消耗的打印纸总量。
- **员工总人数（人）**：员工总人数是指截至2022年12月31日，广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）的员工总人数。
- **女性员工人数（人）**：女性员工人数是指截至2022年12月31日，广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）的女性员工总人数。
- **合同制员工人数（人）**：合同制员工人数是指截至2022年12月31日，广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）全年签订劳动合同正式员工（不含劳务派遣）人数。
- **员工总人数离职率（%）**：员工总人数离职率是指截至2022年12月31日，广州农村商业银行总行（包括信合大厦、网羽中心、景云大厦及番禺培训中心）离职员工人数占员工总人数的比例。
- **全体员工培训总时长（小时）**：全体员工培训总时长培训时数是指2022年广州农村商业银行（不含村镇银行及控股子公司）参与培训员工的培训总时长。
- **客户服务满意率（%）**：客户服务满意率是指2022年广州农村商业银行消费者权益保护中心统计的95313客服电话人工服务端的评价结果为“满意”的客服通话数量占参与满意度评价的客服通话数量的比率。
- **客户投诉受理率（%）**：客户投诉受理率（%）是指2022年广州农村商业银行消费者权益保护中心统计的完成受理的客户投诉事件数量占参与统计的客户投诉事件数量的比率。

- 反洗钱培训覆盖人次（人次）：反洗钱培训覆盖人次是指 2022 年广州农村商业银行全年开展的各场反洗钱培训的参与人次总和。
- 扶贫投入总额（万元）：扶贫投入总额是指 2022 年广州农村商业银行全行扶贫投入总额，包括对口贫困村及地区帮扶、乡村振兴、消费扶贫等扶贫投入。
- 公益慈善投入总额（万元）：公益慈善总额是指 2022 年广州农村商业银行全行公益慈善投入总额，包括对外捐赠、开展慈善帮扶活动等公益慈善投入。

政策列表

結合本行業務運營情況，本行定期識別並跟蹤對本行業務適用的相關法律法規及監管要求。本行適用並嚴格遵守包括但不限於以下法律法規及監管政策，同時本行制定了相關內部政策，確保各項工作依法合規開展。2022年度，本行無違反法律法規的情形。

ESG指標	法律法規/主要政策	內部政策
A1、A2、 A3、A4環境	《關於構建綠色金融體系的指導意見》 《銀行業保險業綠色金融指引》 《廣東省發展綠色金融支持碳達峰行動實施方案》 《關於推進廣東銀行業保險業綠色金融發展的指導意見》	《碳排放權抵押融資業務管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行綠色企業（項目）系列貸款管理辦法（試行）》 《廣州農村商業銀行綠色金融發展規劃與實施方案（2023-2025年）》
B1.僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《勞務派遣暫行規定》 《中華人民共和國就業促進法》 《中華人民共和國社會保險法》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《廣州農村商業銀行員工招聘管理辦法》
B2.健康 與安全	《中華人民共和國安全生產法》 《企業事業單位內部治安保衛條例》	《廣州農村商業銀行安全生產責任制規定》 《廣州農村商業銀行安全保衛工作管理辦法》
B3.發展及培訓	《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》	
B4.勞工原則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《廣州農村商業銀行員工休假管理辦法（2022年修訂）》

ESG指標	法律法規/政策	內部政策
B5. 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國招標投標法》</p> <p>《中華人民共和國招標投標法實施條例》</p> <p>《必須招標的工程項目規定》</p> <p>《國有金融企業集中採購管理暫行規定》</p> <p>《關於金融企業選聘會計師事務所招標管理辦法》</p>	<p>《廣州農村商業銀行集中採購系列管理制度》</p>
B6. 產品責任	<p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》</p> <p>（中國人民銀行令[2020]第5號）</p> <p>《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》</p> <p>（銀保監會令2020年第3號）</p>	<p>《廣州農村商業銀行金融消費者權益保護工作管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行消費投訴處理管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行重大消費投訴應急處置預案》</p> <p>《廣州農村商業銀行金融營銷宣傳規範管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行消費者權益保護審查管理辦法》</p> <p>《廣州農村商業銀行個人金融信息安全保護規定》</p>
B7. 反貪污	<p>《中國共產黨紀律處分條例》</p> <p>《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》</p> <p>《廣州市黨風廉政建設領導小組》</p> <p>《廣州市落實全面從嚴治黨主體責任“一把手”監督談話制度的通知》</p> <p>《關於推進廣州廉潔國企建設的指導意見》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p>	<p>《廣州農村商業銀行關於給予違紀黨員處分決定事項工作指引（試行）》</p> <p>《廣州農村商業銀行黨委落實全面從嚴治黨主體責任“一把手”監督談話制度》</p> <p>《廣州農村商業銀行洗錢和恐怖融資風險管理辦法（2022年修訂）》</p> <p>《廣州農村商業銀行問責管理辦法（2021年修訂）》</p>

ESG內容索引

本報告已遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七所載《ESG報告指引》載列的所有強制披露規定及“不遵守就解釋”條文。

強制披露規定		披露章節
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的ESG相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連	董事會聲明
彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則； 重要性、量化、一致性	報告說明
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明
“不遵守就解釋” 條文		報告章節
A.環境		
層面 A1:排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 踐行綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	關鍵績效表
	A1.2直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表
	A1.3所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表
	A1.4所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
	A1.5描述所訂立的排放量目標及達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營
	A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營
層面 A2: 資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	政策列表 踐行綠色運營
	A2.1按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	關鍵績效表
	A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 關鍵績效表
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	踐行綠色運營 關鍵績效表
	A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	基於本行業務內容，包裝物數據的統計與披露不適用
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	政策列表 發展綠色金融 防控環境風險 環境目標管理 踐行綠色運營
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	發展綠色金融 防控環境風險 環境目標管理 踐行綠色運營

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
層面 A4: 氣候變化	一般披露 識別及應對已經可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化 防控環境風險
	A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化 防控環境風險
B. 社會		
層面 B1: 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 保護員工權益
	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	關鍵績效表
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	關鍵績效表
層面 B2: 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 關愛員工健康
	B2.1過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	關鍵績效表
	B2.2因工傷損失工作日數。	關鍵績效表
	B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	開展員工活動 關愛員工健康 關鍵績效表
層面 B3: 發展及培訓	一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	強化員工培訓
	B3.1按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比。	關鍵績效表
	B3.2按雇員類別及性別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	關鍵績效表

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
層面 B4: 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 保護員工權益
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保護員工權益
	B4.2描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	本行未發生相關情況，本項不適用
運營慣例		
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境與社會風險政策。	政策列表 供應商管理
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
	B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	供應商管理
	B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
	B5.4描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
層面 B6: 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1)政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 科技提升服務 傾聽客戶聲音 保護消費者權益 保護信息安全 加強安防建設
	B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	基於本行業務內容， 本項不適用
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	傾聽客戶聲音 保護消費者權益 關鍵績效表
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品牌及知識產權保護

“不遵守就解釋” 條文		披露章節
層面 B6:產品責任	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	基於本行業務內容，本項不適用
	B6.5描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	保護信息安全 加強安防建設
層面 B7: 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	政策列表 廉潔善治 反洗錢管理
	B7.1於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	廉潔善治
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	廉潔善治
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	廉潔善治 關鍵績效表
層面 B8:社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	履行幫扶責任 踐行公益慈善
	B8.1專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	履行幫扶責任 踐行公益慈善
	B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	關鍵績效表

GRI (2021版) 指標索引

GRI 準則指標	編號	披露位置
GRI 2: 2021一般披露		
組織及其報告做法		
12-1	組織詳細情況	報告說明
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告說明
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	報告說明
2-4	信息重述	報告說明
2-5	外部鑒證	獨立有限鑒證報告
組織及其報告做法		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	報告說明
2-7	員工	07以人為本，關愛員工
2-8	員工之外的工作者	02依法合規，穩健經營 05用心服務，保障安全
治理		
2-9	治理架構和組成	01深化理念，強化管理 02依法合規，穩健經營
2-10	最高治理機構的提名和遴選	
2-11	最高治理機構的主席	
2-12	在管理影響方面最高治理機構的監督作用	
2-13	為管理影響的責任授權	
2-14	最高治理機構在可持續發展報告中的作用	
2-15	利益衝突	
2-16	重要關切問題的溝通	
2-17	最高治理機構的共同知識	
2-18	對最高治理機構的績效評估	
2-19	薪酬政策	
2-20	確定薪酬的程序	
2-21	年度總薪酬比率	

GRI 準則指標	編號	披露位置
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	01深化理念，強化管理
2-23	政策承諾	
2-24	融合政策承諾	
2-25	補救負面影響的程序	
2-26	尋求建議和提出關切的機制	
2-27	遵循法律法規	
2-28	協會的成員資格	
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	01深化理念，強化管理 02依法合規，穩健經營 05用心服務，保障安全
2-30	集體談判協議	07以人為本，關愛員工
利益相關方參與		
3-1	確定實質性議題的過程	01深化理念，強化管理
3-2	實質性議題清單	
3-3	實質性議題的管理	
GRI 201: 2016 經濟績效		
G201-1	直接生產和分配的經濟價值	03立足本地，服務經濟
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	06綠色低碳，節能環保
G201-3	義務性固定福利計畫和其他退休計畫	07以人為本，關愛員工
G201-4	政府給予的財政補貼	03立足本地，服務經濟
GRI202: 2016 市場表現		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	07以人為本，關愛員工
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	
GRI 203: 2016 間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	03立足本地，服務經濟
G203-2	重大間接經濟影響	08共享發展，貢獻社會
GRI 204: 2016 採購實踐		
G204-1	向當地供應商採購支出的比例	02依法合規，穩健經營

GRI 準則指標	編號	披露位置
GRI 205: 2016 反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	02依法合規，穩健經營
G205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	
G205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	
GRI 206: 2016 反競爭行為		
G206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	02依法合規，穩健經營
GRI 207: 2019 稅務		
G207-1	稅務方針	02依法合規，穩健經營
G207-2	稅務治理、控制及風險管理	
G207-3	與稅務相關的利益相關方參與及管理	
G207-4	國別報告	不適用
GRI 301: 2016 物料		
G301-1	使用物料的重量或體積	不適用
G301-2	使用的回收進料	
G301-3	回收產品及其包裝材料	
GRI 302: 2016 能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	06綠色低碳，節能環保
G302-2	組織外部的能源消耗量	
G302-3	能源強度	
G302-4	減少能源消耗量	
G302-5	降低產品及服務中的能源需求	
GRI 303: 2018 水資源和污水		
G303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	06綠色低碳，節能環保
G303-2	管理與排水相關的影響	
G303-3	取水	
G303-4	排水	
G303-5	耗水	
GRI 304: 2016 生物多樣性		
G304-1	組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	

GRI 準則指標	編號	披露位置
G304-2	活動、產品、服務對生物多樣性的重大影響	
G304-3	受保護或經修復的棲息地	
G304-4	受運營影響的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	

GRI 305: 2016 排放

G305-1	直接溫室效應氣體 (GHG) 排放量 (範圍1)	06綠色低碳, 節能環保
G305-2	能源間接溫室效應氣體 (GHG) 排放量 (範圍2)	
G305-3	其他間接溫室效應氣體 (GHG) 排放量 (範圍3)	
G305-4	溫室效應氣體 (GHG) 排放強度	
G305-5	溫室效應氣體 (GHG) 減排量	
G305-6	臭氧消耗物質 (ODS) 的排放量	不適用
G305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 及其他重大氣體	不適用

GRI 306: 2020 廢棄物

G306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	06綠色低碳, 節能環保
G306-2	廢棄物相關重大影響的管理	
G306-3	產生的廢棄物	
G306-4	從處置中轉移的廢棄物	
G306-5	進入處置的廢棄物	

GRI 308: 2016 供應商環境評估

G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	02依法合規, 穩健經營
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	

GRI 401: 2016 僱傭

G401-1	新進員工和員工流動率	07以人為本, 關愛員工
G401-2	提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	
G401-3	育兒假	

GRI 402: 2016 勞資關係

G402-1	有關運營變更的最短通知期	07以人為本, 關愛員工
--------	--------------	--------------

GRI 403: 2018 職業健康與安全

G403-1	職業健康安全管理體系	07以人為本, 關愛員工
G403-2	危害識別、風險評估和事件調查	
G403-3	職業健康服務	
G403-4	職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	

GRI 準則指標	編號	披露位置
G403-5	工作者職業健康安全培訓	07以人為本，關愛員工
G403-6	促進工作者健康	
G403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	
G403-8	職業健康安全管理體系適用的工作者	
G403-9	工傷	
G403-10	工作相關的健康問題	
GRI 404: 2016 培訓教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	07以人為本，關愛員工
G404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	
GRI 405: 2016 多樣化與平等機會		
G405-1	治理機構與員工多樣性	07以人為本，關愛員工
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	
GRI 406: 2016 反歧視		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	07以人為本，關愛員工
GRI 407: 2016 結社自由與集體談判		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	07以人為本，關愛員工
GRI 408: 2016 童工		
G408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	07以人為本，關愛員工
GRI 409: 2016 強迫或強制勞動		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	07以人為本，關愛員工
GRI 410: 2016 安保實踐		
G410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	不涉及
GRI 411: 2016 原住民權利		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不涉及
GRI 413: 2016 當地社區		
G413-1	由當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	08共享發展，貢獻社會
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	
GRI 414: 2016 供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	02依法合規，穩健經營
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	

GRI 準則指標	編號	披露位置
GRI 415: 2016 公共政策		
G415-1	政治捐贈	不適用
GRI 416: 2016 客戶健康與安全		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	05用心服務，保障安全
G416-2	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	
GRI 417: 2016 營銷和貼標		
G417-1	對產品和服務信息與標識的要求	05用心服務，保障安全
G417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	
G417-3	涉及市場營銷的違規事件	
GRI 418: 2016 客戶隱私		
G418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	05用心服務，保障安全

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2022年度社會責任報告，為了向您及其他利益相關方提供更具有價值的信息，本行衷心的期望您對本報告提出寶貴的建議和意見，並通過以下方式反饋給本行：

電話：

地址：

1.您屬於以下哪類利益相關方？

- 政府 監管機構 股東 客戶 員工
供應商和合作夥伴 社區 公眾與媒體 其他

2.您對本報告的總體評價？

- 不好 一般 較好 很好

3.您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？

- 是 否

4.您認為本行是否很好的響應了您的期望？

- 是 否

5.您認為本報告的內容排版和版式設計是否方便閱讀？

- 是 否

6.您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？

感謝您對本行的關心和支持